



20248701904931

Radicado No.: **20248701904931**

Fecha: **30/05/2024**

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Neiva – Huila,

Señor (a)  
**BEATRIZ TOCA DE VELANDIA**  
[bettyt.d.v@hotmail.com](mailto:bettyt.d.v@hotmail.com)

**Asunto:** Respuesta al radicado SSPD No. 20245292016162 de fecha 14/05/2024

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad relacionada con la solicitud de cambio del medidor del servicio de acueducto.

Le informamos la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual hemos dado traslado de su escrito a la **AQUALIA FLANDES S.A.S**, mediante oficio No. 20248701904801 de fecha 30/05/2024.

Al respecto en concepto unificado SSPD-OJU-2009-02 emitido por la oficina jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dice lo siguiente:

**“2.5 LOS COSTOS DE REPOSICIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS MEDIDORES ESTÁN A CARGO DEL USUARIO.**

*De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los equipos de medida funcionen en forma adecuada, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos cuando se verifique que su funcionamiento no permite medir adecuadamente sus consumos. Los medidores no podrán cambiarse, hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.*

*Dispone igualmente esta norma, que si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario no ha cambiado o reemplazado el medidor, la empresa puede hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.*

*Si durante la visita de la empresa determina que es necesario retirar el medidor, en el acta debe quedar constancia de las causas del retiro del medidor. Si después de la revisión en un laboratorio acreditado se encuentra que el medidor está funcionando adecuadamente, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor.*

*Finalmente, según esta disposición, los costos de reparación y reemplazo de los medidores deben ser asumidos por el suscriptor o usuario.*

**(...) 2.13 CAMBIO DE MEDIDORES.**

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, está autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.

Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario. (...)

#### 2.10 FINANCIACIÓN DE MEDIDORES

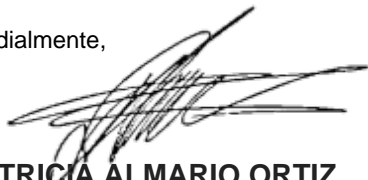
De conformidad con el artículo 97 de la Ley 142 de 1994, con el propósito de incentivar la masificación de los servicios públicos domiciliarios, las empresas que presten servicios públicos pueden otorgar plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, lo cuales serán obligatorios para los estratos 1,2 y 3. (...)

Respecto de intereses de plazo, su cobro sólo procede de manera excepcional en relación con algunos bienes o servicios como es el caso de los derechos de conexión incluidos la acometida y el medidor cuando no hagan parte de la tarifa y la empresa y el usuario hayan acordado plazos de amortización para su pago, o cuando se hayan suscrito acuerdos de pago por deudas de servicios públicos."

Se le invita a consultar la herramienta virtual "Te Resuelvo" en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



**PATRICIA ALMARIO ORTIZ**  
**Directora Territorial Suroriente**

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez - Profesional Universitaria.  
Revisó: Camilo Andrés Muñoz Gutiérrez - Profesional Universitario.