

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **RADS**
Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 30

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-202

Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal

¹ Radicado

TEMA: CAMBIO DE MEDIDORES EN EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Subtemas: Medición del consumo – Infraestructura para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica – Reserva de información por parte de las ESP – Derecho de defensa - Sujetos de protección constitucional

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

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) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones 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

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relacionadas medición en el servicio público de energía eléctrica, cambio de medidores, entrega de información de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, protección a sujetos especiales, entre otras, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Resolución CREG 108 de 1997⁶

Resolución CREG 038 de 2014⁷

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁸

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-002

Concepto SSPD-OJ-2026-073

Concepto SSPD-OJ-2024-314

Concepto SSPD-OJ-2023-712

Concepto SSPD-OJ-2021-182

Concepto SSPD-OJ-2021-526

Concepto SSPD-OJ-2020-074

CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario aclarar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y orienten la

³ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁵ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

⁶ "Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones."

⁷ "Por la cual se modifica el Código de Medida contenido en el Anexo general del Código de Redes."

⁸ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

consulta anterior, bajo los siguientes ejes temáticos: (i) medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios, (ii) cambio de medidores – desarrollo tecnológico, (iii) cambio de medidores en los servicios de energía eléctrica y gas combustible, (iv) infraestructura para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, (v) reserva de información por parte de las empresas de servicios públicos, (vi) defensa del usuario en sede del prestador – Recursos – Procedencia y (vii) sujetos especialmente protegidos constitucionalmente.

i) Medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios

Frente a la medición del consumo, sea lo primero indicar que el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 establece como uno de los derechos de los usuarios, el siguiente:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. *Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:*

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

(...)” (Subrayado fuera del texto)

A su vez, el artículo 146 de la Ley en mención establece:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario. (...)”
(Subrayado fuera del texto)

De conformidad con lo anterior, esta Oficina, mediante el concepto SSPD-OJ-2024-314, precisó que *“la regla general para la medición del consumo es realizarla a través de la diferencia de lecturas que el equipo de medida individual instalado arroje entre un período de facturación y otro. Sin embargo, excepcionalmente, como se indica en la normativa, los prestadores de servicios pueden utilizar otros mecanismos para determinar el consumo, tales como el promedio y el aforo.”*

Por su parte, respecto de las mediciones de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, la Resolución CREGn108 de 1997 establece las siguientes reglas:

“ARTICULO 24. DE LA MEDICION INDIVIDUAL. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- a) *Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo.*
- b) *Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a la empresa. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.*
- c) *En las condiciones uniformes del contrato, la empresa determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin de que los suscriptores o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.*
- d) *Los equipos de medición que la empresa exija a los suscriptores o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que la empresa ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario. En todo caso, tratándose del servicio de energía eléctrica, la empresa no podrá exigir la instalación de equipos de medición de potencia, o con diferenciación horaria de*

energía, a los suscriptores o usuarios residenciales conectados al nivel de tensión uno (1).

- e) *<Literal derogado por el artículo 11 de la Resolución 96 de 2004.>*
- f) *De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, cuando el contrato de condiciones uniformes exija al suscriptor o usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.*
- g) *Cuando, según el contrato de condiciones uniformes, la instalación de los instrumentos de medición corresponda a la empresa, y transcurra un plazo de seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de la empresa en la medición.*
- h) *A partir de la vigencia de la presente resolución, las empresas tendrán un plazo máximo de tres (3) años para elevar los niveles de macro y micromedición, de modo que cubran por lo menos el noventa y cinco por ciento (95%) del total de sus usuarios para lo cual deberán dar prelación a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3. El incumplimiento de lo aquí dispuesto constituye omisión imputable a la empresa en la colocación de medidores y, en consecuencia, le hará perder el derecho a recibir el precio, por parte de aquellos usuarios en defecto del 95%, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.” (Subrayado fuera del texto)*

De conformidad con lo anterior, la regla general es que todo suscriptor y/o usuario cuente con un equipo individual para su consumo, no obstante, el artículo prevé algunas excepciones, como ocurre en los casos de inquilinatos y usuarios incluidos en planes de normalización del servicio. Adicionalmente, el literal b) señala que, si un inmueble cuenta con una sola acometida y un solo equipo de medición y el servicio es utilizado por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que frente al prestador existe un único suscriptor, en ese evento, el costo de la prestación del servicio deberá dividirse entre los usuarios finales. Asimismo, cualquier usuario ubicado en un inmueble con tales características podrá exigir la medición individual de su consumo, siempre que asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual será tratado como un usuario independiente de los demás. Así las cosas, todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo.

ii) Cambio de medidores – desarrollo tecnológico

De forma inicial es preciso indicar que uno de los derechos que tienen los usuarios de servicios públicos domiciliarios es la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, así el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 establece:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.” (Subrayado fuera del texto)

De conformidad con lo anterior, es preciso mencionar lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley ibídem que frente a los instrumentos de medición indica:

“ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.” (Subrayado fuera del texto)

De la norma transcrita se puede concluir que, es obligación de los usuarios adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos que sean necesarios para realizar la medición de sus consumos, a satisfacción del prestador; para tal efecto, estos deberán cumplir las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Asimismo, los usuarios también tienen el derecho de adquirir los bienes y servicios respectivos con el proveedor de su preferencia, y que el prestador deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas exigidas.

De igual manera, la norma dispone que los usuarios deberán reparar o reemplazar los instrumentos de medición (i) cuando se establezca que el mal funcionamiento no permite determinar de forma adecuada y precisa los consumos, o (ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Frente al cambio del medidor por avance tecnológico, la regulación y la legislación no han establecido parámetros específicos que permitan determinar la vida útil de un medidor, o el momento en que deba ser reemplazado por dicha causa. Sin embargo, el cambio de los dispositivos de medida debe obedecer a un avance tecnológico real, objetivo y demostrable, que garantice una medición de los consumos más precisa, por lo que el cambio del dispositivo de medida no puede realizarse al arbitrio de los prestadores.

En consecuencia, el prestador deberá determinar en el contrato las etapas o procedimientos que le permitan estipular el cambio de medidor por desarrollo tecnológico, garantizando que la decisión se encuentre debidamente motivada y sustentada en criterios técnicos que evidencien una mejora en la precisión de la medición de los consumos.

En todo caso, cuando resulte procedente el cambio de medidor por cualquiera de las razones contempladas en la Ley, el prestador tiene el deber de notificar al usuario de esta decisión para que, entre otros, éste pueda elegir si adquiere el equipo directamente con el prestador, o si lo hace a través de cualquier otro proveedor existente en el mercado, amparado en los derechos que le otorga la Ley 142 de 1994. Así, el dispositivo debe atender los requerimientos técnicos establecidos en las condiciones uniformes del contrato, además, ser entregado al prestador para su instalación, acompañado del respectivo certificado de calibración, toda vez, que independiente de la tecnología que tenga el medidor, este deberá estar respaldado con el certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

En referencia a las visitas mencionadas, en el Concepto SSPD-OJ-2020-074 esta Oficina manifestó:

“En todo caso, siempre que sea requerido el cambio, se entiende que se debe notificar al usuario de esta decisión, para que éste último pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por la empresa y antes que trascurra un periodo de facturación; de lo contrario, se reitera, la empresa se encontrará autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario

(...) Además de la obligación de comunicarle al usuario el cambio de medidor, el prestador de servicios públicos domiciliarios deberá identificar las razones del cambio y concederá un plazo para que el usuario adquiera el medidor con el proveedor de su preferencia o para que lo solicite a la empresa.”

De conformidad con el concepto transcrito, es obligación de los prestadores, en garantizar del debido proceso, y del derecho de defensa del usuario, informarle sobre la visita que se llevará a cabo para verificar el estado del dispositivo de medida, así como la situación que motiva el cambio del mismo, notificación que deberá efectuarse atendiendo lo dispuesto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

Finalmente, resulta pertinente referencia a los certificados de conformidad exigidos para los medidores del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Sobre este aspecto, el Concepto SSPD-OJ-2021-526 señaló:

“(…) En ese sentido, quien adquiera un medidor, llámese persona prestadora o usuario, deberá obtener del vendedor el respectivo certificado de conformidad, entendido como el “Documento emitido por un organismo evaluador de la conformidad, conforme a las disposiciones del presente decreto y demás requisitos legales que lo complementen, mediante el cual se presume la confianza de que un producto, proceso, sistema o persona cumple con una norma técnica u otro documento normativo específico”

Si el usuario lo adquiere directamente, la persona prestadora deberá aceptar el respectivo certificado de conformidad, emitido de acuerdo con los sistemas de certificación establecidos en la Guía NTC/ISO/IEC 17067 o la que la modifique o sustituya y los que se establezcan como válidos en los respectivos reglamentos técnicos, que al amparo del artículo 60 ibídem, involucra desde luego, la calibración del aparato siempre y cuando sea de un laboratorio acreditado por el organismo nacional de acreditación – ONAC, por entidades públicas que legalmente ejercen esta función, o por entidades acreditadoras extranjeras reconocidas en el marco de los acuerdos de reconocimiento multilateral, según lo dispuesto en el Decreto 1471 de 2014, salvo que decida obtener un nuevo certificado de otro laboratorio acreditado, caso en el cual, el costo de calibración lo asume el prestador.

(…)

Por su parte, en lo que corresponde al servicio de energía eléctrica, la Resolución CREG 038 de 2014, determina que los sistemas de medición deben contar con un certificado de conformidad de producto expedido por una entidad acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, indicando las normas técnicas de referencia que deben tenerse en cuenta. (…)

(…)

3.8.1. Competencia del Organismo Nacional de Acreditación - ONAC.

Con anterioridad la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC junto con la autoridad acreditada para tal fin, tenía la función de calibrar los instrumentos utilizados en las actividades de control metrológico, según lo establecía el Decreto 2269 de 1993 Incluso, en relación con el sector de los servicios públicos domiciliarios, el artículo 33 del decreto en mención, disponía que “...las autoridades, empresas o personas que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas natural, deberán contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá eximir a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados, cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor” (…)

Así las cosas, los medidores deberán contar con certificados de conformidad emitidos por la autoridad competente que, para el caso, es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. En el caso del servicio público domiciliario de energía eléctrica, corresponde a la

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) establecer las normas técnicas del sistema de medición, mientras que la evaluación de la conformidad corresponde a los organismos acreditados para tal fin, razón por la cual la Superservicios no es competente para emitir lineamientos técnicos sobre las especificaciones de los equipos de medición, sino para interpretar, de manera general y abstracta, el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, cuando se requiera información técnica específica sobre los sistemas de medición, podrá consultarse la regulación expedida por la CREG a través de su gestor normativo.

iii) Cambio de medidores en los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

En ese sentido, los usuarios deben adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medición de sus consumos, a satisfacción del prestador, sin que ello implique la obligación de verificar permanente al adecuado funcionamiento del equipo, responsabilidad que corresponde establecer mediante los procedimientos previstos en la ley, la regulación y las cláusulas del contrato de condiciones uniforme.

De igual forma, los usuarios de estos servicios pueden adquirir los bienes y servicios respectivos con el proveedor de su preferencia y el prestador debe aceptarlos, siempre que el bien adquirido reúna las características técnicas incluidas en el contrato de condiciones uniformes, caso en el cual el prestador deberá aceptarlo, siempre que cumpla los requisitos técnicos y regulatorios aplicables.

Sobre este particular, el artículo 26 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala:

“ARTICULO 26. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

- a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.*
- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.*

(...)” (Subrayado fuera del texto)

En línea con lo anterior, el artículo 34 de la Resolución CREG 038 de 2014 indicó:

“ARTÍCULO 34. REPOSICIÓN DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE MEDICIÓN. Es obligación del RF asegurar el reemplazo de los elementos del sistema de medición en los siguientes casos:

(...)

- c) *Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, rigiéndose por los principios de eficiencia y adaptabilidad establecidos en el artículo 6o de la Ley 143 de 1994.* (Subrayado fuera del texto)

Conforme con lo indicado, para el sector de energía un prestador podrá cambiar el instrumento de medida a un usuario (i) cuando se establezca que el mal funcionamiento del medidor no permite determinar de forma adecuada y precisa los consumos, (ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, (iii) por hurto del medidor, (iv) por mutuo acuerdo entre el usuario y el comercializador, y (v) *“En las fronteras sin reporte al ASIC, la empresa prestadora del servicio podrá reemplazar el medidor ante falla o hurto cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazarlo.”*

En ese sentido, cuando la empresa determine que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a disposición instrumentos de medida más precisos, el usuario tendrá la obligación de efectuar el cambio del medidor en los términos previstos en la ley y en las condiciones uniformes del contrato. Al respecto esta Oficina mediante el Concepto SSPD-OJ-2021-182, señaló:

“En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor. (...).” (Subraya fuera de texto)

*De acuerdo con la norma y el concepto en cita, el reemplazo de los medidores se realizará siempre que se establezca: i) que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos y ii) **cundo el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** En uno y otro caso, **la empresa deberá informar al usuario sobre la razón por la cual se hace necesario el cambio, así como la decisión del usuario de adquirirlo con la empresa o con un tercero.*** (Negrilla fuera del texto)

De acuerdo con la regulación y el concepto transcrito, el reemplazo de los medidores procederá cuando se configure alguna de las causales legalmente previstas, particularmente el mal funcionamiento del equipo o la existencia de un desarrollo tecnológico que permita una medición más precisa. En cualquiera de estos eventos, la empresa deberá informar al usuario las razones que justifican el cambio, así como garantizarle la posibilidad de adquirir el equipo con la empresa o con un proveedor de su elección, en los términos establecidos en la Ley 142 de 1994.

Es de indicar que, para el servicio de energía no existe una disposición que contemple la obligación de notificar al suscriptor o usuario de la visita correspondiente para realizar la revisión o el retiro del medidor., No obstante, ello no releva al prestador del deber de garantizar el debido proceso y el derecho de defensa del usuario, de conformidad con las reglas previstas en la regulación y en las condiciones uniformes del contrato. Sobre este aspecto, el concepto Unificado SSPD-OJU-2009-002, precisó:

“(…) Por su parte, aun cuando no existe disposición que contemple en los mismos términos la obligación del aviso de la visita en el sector de energía y gas, el parágrafo 2 [del artículo 37] de la Resolución CREG 108 de 1997, dispone que 'La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa'. No obstante, se entiende que, ante la complejidad y seguridad en la manipulación del sistema y redes, el prestador no pierde la facultad de adelantar las revisiones en cualquier momento.

(…) Si la revisión se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por el prestador, se le debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita”. (Subrayado fuera del texto)

En ese orden de ideas, es obligación de los prestadores de energía y gas, en aras de garantizar el debido proceso, y, por ende, el derecho de defensa del usuario, informarle sobre la visita que se llevará a cabo para verificar el estado del dispositivo de medida. En consecuencia, cuando la actuación que deban ser conocidas por el usuario, estas deberán adelantarse conforme a los procedimientos previsto en la regulación y las condiciones uniformes del contrato.

A su vez, en el Concepto Unificado en mención, respecto de la responsabilidad del reemplazo y costo del medidor, señaló:

“(…) 3.6 Cambio de medidores.

En atención a lo previsto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, son dos las causas por las cuales deben reemplazarse o repararse los medidores a costa del usuario y a satisfacción de la empresa: i) Por mal funcionamiento o ii) Por desarrollo tecnológico. En cualquier caso, si el suscriptor, pasado un período de facturación no ha tomado las acciones para hacerlo, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario. (…) (Negrilla fuera de texto)

Así las cosas, en los eventos de mal funcionamiento o por desarrollo tecnológico, será responsabilidad del usuario o suscriptor, reparar o reemplazar el instrumento de medida. Para ello contará con el término previsto en la ley y en las condiciones uniformes del contrato, y de no adoptar las medidas correspondientes dentro de dicho término, la empresa podrá efectuar el reemplazo o reparación por cuenta del usuario, siempre que previamente se hayan observado las garantías previstas en el ordenamiento jurídico y en el contrato de servicio.

En este punto, vale la pena señalar que el artículo 97 de la Ley 142 de 1994 establece reglas especiales relacionadas con el financiamiento del costo de la acometida y del medidor para determinados usuarios.

“ARTÍCULO 97. MASIFICACIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Con el propósito de incentivar la masificación de estos servicios las empresas prestatarias de los mismos otorgarán plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.

En todo caso, los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se benefician con el servicio y, de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se aplicarán los plazos establecidos en el inciso anterior, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario.” (Subrayado fuera del texto)

Se debe reiterar que, si el cambio del medidor obedece a un avance tecnológico, si bien la regulación y la legislación no establecen parámetros que permitan determinar la vida útil del medidor, o la necesidad de su reemplazo frente a avances tecnológicos, en estos casos, el cambio debe obedecer a un real y demostrable avance en la tecnología de los mismos, que por tal causa, garantice una medición de los consumos más precisa, es decir que, este cambio no puede efectuarse al arbitrio del prestador, así las cosas, es el prestador quien debe demostrar para cada caso en particular que el reemplazo del medidor obedece a un real avance tecnológico.

Finalmente, se hace necesario mencionar que en el evento en que el suscriptor o usuario del servicio considere que el cambio del dispositivo no obedece realmente a un avance o desarrollo tecnológico, o que durante dicho procedimiento no se le garantizó el debido proceso, puede acudir ante esta Superintendencia para que se adelante la investigación administrativa correspondiente y, de ser el caso, se impongan las sanciones a que haya lugar, tema que se va a profundizar más adelante.

iv) Infraestructura para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Frente a la infraestructura para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, el artículo 28 de la Ley 142 de 1994 establece:

“ARTÍCULO 28. REDES. <Ver Notas de Vigencia> **Todas las empresas tienen el derecho a construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos**, para lo cual cumplirán con los mismos requisitos, y ejercerán las mismas facultades que las leyes y demás normas pertinentes establecen para las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación de los mismos servicios, y las particulares previstas en esta Ley.

Las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas.

*<*Ver Notas de Vigencia, en relación con los textos subrayados> Las comisiones de regulación pueden exigir que haya posibilidad de interconexión y de homologación técnica de las redes, cuando sea indispensable para proteger a los usuarios, para garantizar la calidad del servicio o para promover la competencia. Pero en ningún caso exigirán características específicas de redes o sistemas más allá de las que sean necesarias para garantizar la interconectabilidad de servicios análogos o el uso coordinado de recursos. Las comisiones podrán exigir, igualmente, que la construcción y operación de redes y medios de transporte para prestar los servicios públicos no sea parte del objeto de las mismas empresas que tienen a su cargo la distribución y, además, conocerán en apelación los recursos contra los actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción u operación de redes. La construcción y operación de redes para el transporte y distribución de agua, residuos, electricidad, gas y telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural*, así como el señalamiento de las tarifas por su uso, **se regirán exclusivamente por esta Ley y por las normas ambientales, sanitarias y municipales a las que se alude en sus artículos 25 y 26 de esta Ley.**" (Negrilla fuera del texto)*

De conformidad con la norma anterior, es un derecho de los prestadores la construcción, operación y modificación de sus redes e instalaciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios; de igual forma, tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales.

Las Comisiones de Regulación podrán exigir la posibilidad de interconexión y homologación técnica de redes, sin que puedan exigir las características específicas o sistemas necesarios para la interconectividad de los servicios.

Al respecto, esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2023-712 estableció:

"(...) Conforme con lo indicado, es un derecho de los prestadores de estos servicios construir, operar y modificar sus redes, el cual no es exclusivo de estos, ya que cualquier persona se encuentra igualmente facultada para construir redes de infraestructura de prestación, mas no la operación de las mismas, ya que la ejecución de esta actividad si se encuentra restringida a quienes se constituyan bajo cualquiera de las formas asociativas mencionadas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

En relación con el servicio de energía eléctrica, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, expidió la Resolución CREG 070 de 1998, que establece el Reglamento de Distribución del servicio de energía eléctrica como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional, norma que determina como obligación de los Operadores de Red - OR, planear la expansión de sus sistemas, y que el diseño de las obras civiles de infraestructura, se debe realizar bajo los criterios y normas establecidos por las autoridades competentes. (...)” (Subrayado fuera del texto)

Así las cosas, se entiende que la persona que construya las redes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, que puede ser directamente el prestador o un tercero, deberá cumplir con las normas y criterios establecidos por las autoridades competentes, en este sentido la Ley 142 de 1994 en sus artículos 25 y 26 señala:

“ARTÍCULO 25. CONCESIONES, Y PERMISOS AMBIENTALES Y SANITARIOS. *Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.*

Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.

Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado a través de contratos de concesión.

<Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuestas por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos [de] los procedimientos correspondientes.”

“ARTÍCULO 26. PERMISOS MUNICIPALES. *En cada municipio, quienes prestan servicios públicos estarán sujetos a las normas generales sobre la planeación urbana, la circulación y el tránsito, el uso del espacio público, y la seguridad y tranquilidad ciudadanas; y las autoridades pueden exigirles garantías adecuadas a los riesgos que creen.*

Los municipios deben permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de empresas de servicios públicos, o a la provisión de los mismos bienes y servicios que estas proporcionan, en la parte subterránea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público. Las empresas serán, en todo caso, responsables por todos los daños y perjuicios que causen por la deficiente construcción u operación de sus redes.

Las autoridades municipales en ningún caso podrán negar o condicionar a las empresas de servicios públicos las licencias o permisos para cuya expedición fueren competentes conforme a la ley, por razones que hayan debido ser consideradas por otras autoridades competentes para el otorgamiento de permisos, licencias o concesiones, ni para favorecer monopolios o limitar la competencia.” (Subrayado fuera del texto)

En concordancia con la normatividad anterior, el artículo 12 del Decreto 1469 de 2010 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, establece:

“ARTÍCULO 2.2.6.1.1.12 Licencia de intervención y ocupación del espacio público. Es la autorización previa para ocupar o para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen y complementen y demás normatividad vigente.

PARÁGRAFO 1. Para intervenir y ocupar el espacio público, los municipios y distritos solamente podrán exigir las licencias, permisos y autorizaciones que se encuentren previstos de manera taxativa en la ley o autorizados por esta, los cuáles se agruparán en una o varias de las modalidades de licencia de intervención u ocupación del espacio público previsto en el presente Capítulo.

PARÁGRAFO 2. Las entidades del nivel central o descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden nacional, departamental, municipal y distrital, salvo las empresas industriales y comerciales del Estado, y las sociedades de economía mixta, no están obligadas a obtener licencias de intervención y ocupación del espacio público cuando en cumplimiento de sus funciones, ejecuten obras o actuaciones expresamente contempladas en los planes de desarrollo nacional, departamentales, municipales o distritales, en el Plan de Ordenamiento Territorial o en los instrumentos que lo desarrollen y complementen.

PARÁGRAFO 3. La intervención de los elementos arquitectónicos o naturales de los bienes de propiedad privada que hagan parte del espacio público del municipio o distrito, tales como: cubiertas, fachadas, paramentos, pórticos o antejardines, no requieren de la obtención de licencia de intervención y ocupación del espacio público. No obstante, deben contar con la licencia de construcción correspondiente en los casos en que esta sea requerida, de conformidad con las normas municipales o distritales aplicables para el efecto.

PARÁGRAFO 4. Para efectos de lo dispuesto en el numeral segundo del artículo 2 de la Ley 810 de 2003 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya, sólo se permitirá el cerramiento de aquellas zonas de uso público, como parques y áreas verdes, distintas de las resultantes de los procesos de urbanización, parcelación o legalización urbanística.”
(Subrayado fuera del texto)

Así las cosas, se puede concluir que, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden desconocer la normativa ambiental y sanitaria que les sea aplicable, ni las reglamentaciones municipales; en consecuencia, no pueden ampliar la cobertura de sus servicios sin tener en cuenta las normas de planeación municipal. A su vez, las autoridades municipales también se ajustarán a dichas disposiciones y, por lo tanto, deberán exigir a las empresas de servicios públicos únicamente los requisitos para la obtención del correspondiente permiso municipal para emprender actividades tendientes a la construcción de redes.⁹

v) Reserva de información por parte de las empresas de servicios públicos

⁹ Concepto SSPD-OJ-2010-405

Frente a este tema, se tiene que el marco normativo respecto a la información que pueden entregar las entidades estatales, entre estas las que presten servicios públicos domiciliarios, se encuentra directamente relacionado con el derecho al acceso a la información pública, el cual está regulado por la Ley 1712 de 2014. En ese sentido, los artículos 2 y 5 literal c establecen:

“ARTÍCULO 2o. PRINCIPIO DE MÁXIMA PUBLICIDAD PARA TITULAR UNIVERSAL. *Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.”*

“ARTÍCULO 5o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. *<Artículo corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados:*

(...)

c) Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público.”

Al respecto esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2026-073 indicó:

“(...) Esta Oficina Jurídica ha definido, bajo el marco constitucional y legal vigente, el alcance del derecho de acceso a la información pública y sus restricciones, se han sostenido las obligaciones de los prestadores frente a la información que deben suministrar a esta Superintendencia, a los usuarios y a terceros, asegurando siempre el equilibrio entre la transparencia y la reserva legal. En línea con lo anterior esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2024-098, indicó:

(...)

Al respecto y en cuanto a los documentos de los prestadores, es de precisar en primera instancia, que no todos tienen el carácter de públicos, ya que algunos de ellos se encuentran catalogados como documentos privados, razón por la cual, no necesariamente deben estar abiertos al público. Ahora bien, debido a la naturaleza misma de ciertos documentos, ello impide el acceso a los mismos por parte de cualquier persona, ya que, por el hecho de tener el carácter de reservados o clasificados, cuentan con una protección especial otorgada por la misma ley, que impide que los mismos puedan ser accesibles a cualquier persona, como ocurre, por ejemplo, con los libros de contabilidad y demás documentos privados.

En este sentido, y de acuerdo con lo señalado en la Ley 1712 de 2014, para el caso de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a ellos corresponderá la determinación de tales circunstancias, lógicamente respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público, limitaciones que, en todo caso, deben estar adecuadamente motivadas y consignadas por escrito, atendiendo para ello lo dispuesto en la ley en cita.

Así las cosas, cada prestador de estos servicios tendrá a su cargo la obligación de determinar, cuáles documentos o información puede entregar a los suscriptores y/o usuarios de los servicios que presta, y en general a quienes lo soliciten, aplicando para ello lo dispuesto en la ley en cita, en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, en lo señalado por la Corte Constitucional sobre el tema y en especial atendiendo las reglas contenidas en la sentencia C-274 de 2013 (detalladas en el numeral 2.2. del presente concepto).

Así, en virtud del marco legal expuesto y con fundamento en lo señalado por la máxima autoridad constitucional, es de indicar que cada caso específico deberá ser analizado por el prestador de servicios públicos domiciliarios, con el objeto de determinar si se trata de información de dominio público o, si por el contrario, se trata de información de acceso restringido, esto es, reservada o clasificada, y que por tal razón, no pueda ser suministrada o puesta en conocimiento del público en general. (..) ”

Del concepto referido, se tiene que cada solicitud particular deberá ser verificada por el prestador para determinar si la información solicitada puede ser catalogada como reservada de conformidad con lo señalado por la norma.

Por su parte, y en lo que refiere a la clasificación de la información, el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014, define la información pública clasificada y la información pública reservada, de la siguiente manera:

“c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; (...)” (Subrayas fuera del texto).

Al respecto, no todos los documentos de las empresas de servicios públicos tienen el carácter de públicos, y por ende cualquier persona no puede acceder a ellos. Además, el artículo 15 de la Carta Política contiene una protección especial sobre libros de contabilidad y demás documentos (...) (Subrayado fuera del texto)

Así las cosas, es de indicar que, la información **directamente relacionada** con la prestación de los servicios públicos es considerada como información pública en los términos del artículo 2 y el literal c del artículo 5 de la Ley 1712 de 2014. En consecuencia, el prestador deberá garantizar el acceso a toda la información que requieran sus usuarios en cuanto a sus equipos de medida y demás elementos necesarios para la prestación del servicio, siempre que dicha información no se encuentre sometida a un régimen de clasificación o reserva previsto en la Constitución o en la ley, de conformidad con las disposiciones previamente aludidas.

vi) Defensa del usuario en sede del prestador – Recursos - Procedencia

En materia de servicios públicos domiciliarios, el (i) suscriptor, persona natural o jurídica, con la que el prestador ha celebrado el contrato de servicios públicos, así como el (ii) usuario, persona que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario, tal como lo indican las definiciones de los numerales 14.31 y 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores respecto de las actividades y la operación involucrada en la prestación de servicio, tal y como lo dispone el numeral 9.4 del artículo 9o ibídem:

*“**Artículo 9o Derecho de los usuarios.** <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:*

(...)

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”

En relación con el servicio público domiciliario de energía eléctrica, la Resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en los numerales 11 y 12 de su artículo 13 establece:

*“**ARTICULO 3o. CRITERIOS GENERALES.** Las relaciones que surgen del contrato de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de distribución de gas combustible por red de ductos, se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, y el Decreto 1842 de 1991, siempre que no contradigan tales leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales sobre protección de los derechos de los suscriptores o usuarios de los servicios:*

(...)

11.) De información y transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9o. de la ley 142 de 1994.

Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.

12.) De queja y reclamo. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.”

Ahora, es preciso manifestar que, en el Título VIII, Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, se encuentran previstos los mecanismos de “*defensa de los usuarios en sede de la empresa*”, es decir, las herramientas con que cuentan para controvertir las decisiones empresariales con las que no estén de acuerdo.

En este sentido, y en consonancia con lo dispuesto en el mencionado artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el artículo 152 de la misma ley reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho de los usuarios a presentar las peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio de que se trate, al señalar:

“Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.” (Subraya fuera de texto)

Por su parte, el artículo 153 ibídem dispone que “*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición*”, es decir, atendiendo lo previsto en la Ley 1755 de 2015, incorporada al procedimiento administrativo previsto en la Ley 1437 de 2011, sin perjuicio de las disposiciones especiales contenidas en la Ley 142 de 1994 para la defensa de los usuarios en sede de la empresa.

A su vez, el artículo 154 ibídem señala cuales son las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, y que son susceptibles de los recursos de ley, de la siguiente manera:

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.” (Subraya y negrita fuera de texto)

Conforme con lo dispuesto, los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a presentar las reclamaciones que consideren, en contra de las decisiones empresariales que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, cuando haya lugar a ello, si la respuesta no les satisface, pueden interponer los recursos de reposición y de manera subsidiaria, el deo apelación, en los casos previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Es importante resaltar que **las decisiones que de forma expresa fueron señaladas por el legislador como susceptibles de recurso son los actos de: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte, y (v) facturación del servicio, tal como se desprende del contenido del artículo 154 previamente citado.**

Así las cosas, corresponde al prestador del servicio atender la reclamación inicial y el recurso de reposición, a través de la expedición de los actos pertinentes, en los que se deberá consignar las razones que motivan la decisión adoptada, y solamente surtida esta etapa, podrá esta Superintendencia avocar el conocimiento del caso, resolviendo el recurso de apelación interpuesto de forma subsidiaria al de reposición.

En cuanto a los mecanismos que tiene el usuario vía judicial, se debe indicar que la Ley 1755 de 2015 en su artículo 26 hace mención al recurso de insistencia indicando que:

“ARTÍCULO 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.” (Subrayado fuera del texto)

Así las cosas, se entiende que, en caso de insistencia del usuario en la entrega de la información, le compete al Tribunal o juez administrativo decidir si se le entrega la información requerida.

Por otra parte, si el usuario considera que por la falta de entrega de la información se le está vulnerando algún derecho fundamental, podrá interponer la acción de tutela, la cual se encuentra regulada por el Decreto Ley 2591 de 1991, que en su artículo 5 establece:

“ARTICULO 5o. PROCEDENCIA DE LA ACCION DE TUTELA. La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2 de esta ley. También procede contra acciones u omisiones de particulares, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III de este Decreto. La procedencia de la tutela en ningún caso está sujeta a que la acción de la autoridad o del particular se haya manifestado en un acto jurídico escrito.” (Subrayado fuera del texto)

De conformidad con lo anterior, si la no entrega de la información vulnera algún derecho fundamental del usuario, este podrá interponerla ante cualquier juez de la república, se recuerda que, este mecanismo es transitorio y se podrá presentar, aun cuando exista otro medio de defensa, para evitar un perjuicio irremediable, tal como lo establece el artículo 8 del Decreto Ley ibídem.

vii) Sujetos especialmente protegidos constitucionalmente.

La Corte Constitucional reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores, antes de proceder a suspender o cortar los servicios, los cuales están referidos a (i) que deben garantizar el debido proceso a los usuarios; y (ii) que no pueden suspender el servicio en ciertos inmuebles usados por personas especialmente protegidas por la Constitución, ni a usuarios que gozan de la protección aludida. Así lo expresó la Corte en Sentencia C-150 de 2003, al señalar:

“(…) 5.2.2.2. Segundo, la jurisprudencia constitucional ha impedido que en ciertas situaciones específicas la empresa de servicios públicos suspenda de manera abrupta el servicio, cuando las personas perjudicadas son especialmente protegidas por la

Constitución. También ha advertido que a los bienes especialmente protegidos no se les puede cortar el servicio público domiciliario por falta de pago.

De una parte, la Corte Constitucional ha impedido la suspensión del servicio público de energía a entidades públicas educativas morosas. De acuerdo a la jurisprudencia de la Corte, '[n]o es concebible que entre entidades del Estado no pueda existir una colaboración interinstitucional, para los efectos de cumplir con el mandato según el cual el Estado debe mantener con carácter permanente la regulación, el control y la vigilancia de estos servicios'. Por ello, tratándose de entidades estatales -la Electrificadora de Boyacá y el Colegio Nacionalizado Enrique Olaya Herrera-, no es factible la suspensión del servicio de educación, pues tanto este como el que presta aquella, son inherentes a la finalidad social del Estado, lo cual no las exime de su responsabilidad legal de cumplir con las obligaciones que de él se deriven"

De otra parte, la Corte ha impedido el corte de servicios públicos domiciliarios a centros penitenciarios, dada la relación especial de sujeción existente entre el Estado y los reclusos. Así, la Corte sostuvo que la falta de pago oportuna no es un fundamento suficiente para suspender el servicio de energía eléctrica a los centros penitenciarios, ya que este comportamiento violaría los derechos fundamentales de los reclusos, los guardias, y la población civil afectada con una eventual fuga

Por último, recientemente la Corporación consideró que no podrá suspenderse el Corte de energía eléctrica a un conjunto de establecimientos y entidades que habían incumplido los contratos de prestación de servicios, entre los cuales se encontraba un hospital. En efecto, ordenó a Electrocosta abstenerse de 'realizar cualquier tipo de conductas dirigidas al racionamiento, suspensión o corte en el servicio de suministro de energía al Hospital, al Acueducto y a los establecimientos de seguridad terrestre (bienes constitucionalmente protegidos), del municipio del Arenal (Bolívar), sin importar que las mismas tengan o no su origen en el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los mencionados establecimientos o del Municipio del Arenal'.

En cuanto a los criterios utilizados para identificar los casos en los cuales no es permitido suspender el servicio y distinguirlos de aquellos en los cuales la suspensión por mora en el pago sí es compatible con la Constitución, la Corte sostuvo lo siguiente:

"Sólo cuando se presenta un riesgo cierto e inminente sobre derechos fundamentales, tanto el interés económico como el principio de solidaridad, deben ceder en términos de oportunidad que no de negación, frente a los intereses que involucran los referidos derechos. En este sentido, considera la Sala que existe un mandato constitucional de especial protección a ciertos establecimientos de cuyo normal funcionamiento en términos absolutos, depende la posibilidad del goce efectivo in abstracto de los derechos fundamentales de las personas que integran la comunidad. De tal forma que, del funcionamiento normal y ordinario de dichos establecimientos, dependen en buena medida las posibilidades reales de goce del cúmulo de derechos fundamentales que están a la base de la lógica ordenación de sus funciones (hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones, etc.) y en un sentido macro, del correcto funcionamiento de la sociedad.

'Esta protección especial torna constitucionalmente injustificada la conducta de las empresas prestadoras de servicios públicos esenciales, que alegando ejercicio de atribuciones legales proceden a efectuar como simples medidas de presión para el pago de sumas adeudadas, racionamientos o suspensiones indefinidas del servicio, en establecimientos penitenciarios, o indiscriminadamente en establecimientos de salud o establecimientos relacionados con la seguridad ciudadana'.

5.2.2.3. En este orden de ideas, cuando la suspensión del servicio tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, una empresa prestadora de algún servicio público domiciliario puede y, según las circunstancias del caso, debe adoptar la decisión de continuar prestando el servicio a un usuario moroso sin que ello genere consecuencias adicionales a la ruptura de la solidaridad que vincula al propietario del inmueble, al suscriptor y a los usuarios del servicio respecto de sus obligaciones pecuniarias de que tratan las normas acusadas.

5.2.3. En conclusión, las normas acusadas [Parágrafo del artículo 130 y artículo 140 de la Ley 142 de 1994] serán declaradas exequibles, en el entendido de que se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 1o de la C.P.) son, entre otros: (i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes; y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad(...) (Subrayas fuera del texto).

En concordancia con los argumentos expuestos, la misma Corporación en Sentencia T-167/11, indicó cuales son las personas constitucionalmente protegidas, al mencionar:

"(...) La categoría de sujeto de especial protección constitucional, según ha definido esta Corporación, se constituye por aquellas personas que debido a su condición física, psicológica o social particular merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Así, ha considerado que entre los grupos de especial protección constitucional se encuentran: los niños, los adolescentes, los ancianos, los disminuidos físicos, síquicos y sensoriales, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza" (Subrayas fuera del texto)

De lo anterior, es dable colegir que los prestadores deberán analizar, conforme a las circunstancias de cada caso y a los criterios fijados por la jurisprudencia constitucional, la procedencia de la suspensión o corte del servicio cuando: (i) se afecte a un sujeto de especial protección constitucional, para lo cual los usuarios deberán informar sobre el particular al prestador, el cual, deberá adelantar el procedimiento particular aplicable, (ii) cuando tenga como consecuencia directa para dicho usuario un desconocimiento de sus derechos constitucionales y (iii) cuando el incumplimiento de las obligaciones pueda ser considerado como involuntario, es decir, que se deba a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuida de él.

Así las cosas, los prestadores no podrán suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios, pero sí estarán facultados para suministrarle a los usuarios en esas condiciones, cantidades mínimas¹⁰ que satisfagan sus necesidades básicas y les garantice una vida digna.

No obstante, esos usuarios tendrán la carga de informar a los prestadores la concurrencia de las tres condiciones. Del mismo modo deberán probarlas, salvo que se trate de usuarios clasificados en el nivel uno del Sisbén, en cuyo caso las condiciones ii) y iii) serán presumidas por los prestadores.

En todo caso, teniendo en cuenta que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no prevé la exoneración de su pago, toda vez que la prestación gratuita en materia de estos servicios se encuentra prohibida de forma expresa, tal como lo señala el numeral 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, el servicio prestado de la forma antedicha, esto es, suministrando “cantidades mínimas básicas e indispensables”, debe ser pagado por los usuarios que lo reciben.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones a las preguntas presentadas en la consulta:

- 1. Solicito saber si, ¿todo proyecto de modernización a la infraestructura eléctrica y cambios de medidores de energía debe ser socializado al usuario?*
- 2. Como usuario, ¿tengo derecho a que (sic), me entregue copia del acta de socialización sobre todos los detalles de un proyecto de modernización a la infraestructura eléctrica y me aporten copia de la ficha técnica del medidor de energía a instalar en mi propiedad?*
- 4. Como usuario, ¿tengo el derecho de solicitar a (SIC), copia de los permisos y autorizaciones emitidos por parte de las autoridades competentes para la intervención del espacio público y especies arbóreas, donde se vayan a ejecutar los proyectos de modernización a la infraestructura eléctrica?*
- 6. Como usuario, ¿tengo el derecho de solicitar a (sic), copia de los informes de diagnósticos y estudios previos que me permitan tener pleno conocimiento del estado*

¹⁰ Sentencia T-546 de 6 de agosto de 2009 - Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa.

actual de la infraestructura eléctrica que se pretende modernizar y medidores de energía que se pretenden cambiar?

7. Como usuario, ¿tengo el derecho de solicitar a (SIC) copia de los diseños, planos, ficha técnica, fases de ejecución, cronograma de actividades, presupuestos y beneficios de un proyecto de modernización a la infraestructura eléctrica para validar y verificar el estado de cumplimiento?

Respecto a la información que se debe entregar a los usuarios se debe indicar que, los prestadores de servicios públicos domiciliarios son sujetos obligados a entregar la información que les sea solicitada, siempre y cuando esta se encuentre directamente relacionada con la prestación del servicio, y con excepción de aquella que la Constitución o la Ley clasifique como reservada y/o clasificada.

En ese sentido, se deberá analizar en cada caso concreto la información que se solicita al prestador, de modo que se pueda determinar si se trata de información de dominio público y frente a la cual no exista reserva legal o, por el contrario, establecer si se trata de información cuyo acceso es restringido, como libros o papeles del comerciante, secreto industrial o información confidencial del giro y estrategia del negocio.

En todo caso, el Ministerio Público, en cabeza de la Procuraduría General de la Nación, es el encargado de velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la Ley 1712 de 2014. Lo anterior, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de inspección, vigilancia y control del régimen de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, si existe controversia respecto del acceso a determinada información pública, el interesado podrá acudir ante las autoridades competentes conforme al régimen jurídico aplicable.

3. Solicito saber si, ¿(SIC), debe contar con permisos y autorizaciones por parte de las autoridades competentes para la intervención del espacio público y especies arbóreas?

De conformidad con las consideraciones expuestas, la persona que construya las redes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, puede ser directamente el prestador o un tercero, deberá cumplir con las normas y criterios establecidos por las autoridades competentes.

Así mismo, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden desconocer la normativa ambiental y sanitaria que les sea aplicable, ni las reglamentaciones municipales; es así, que no pueden ampliar la cobertura de sus servicios sin tener en cuenta las normas de planeación municipal, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 25 y 26, así como el Plan de Ordenamiento Territorial.

5. Solicito saber si, ¿(SiC)), debe hacer diagnósticos y estudios previos antes de ejecutar proyectos de modernización a la infraestructura eléctrica y cambios de medidores de energía?

Es necesario señalar que, para el sector de energía un prestador podrá cambiar el instrumento de medida siempre que se establezca: i) que el funcionamiento no permite determinar en forma

adecuada los consumos y ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. En uno y otro caso, la empresa deberá informar al usuario sobre la razón por la cual se hace necesario el cambio, así como la decisión del usuario de adquirirlo con la empresa o con un tercero.

Frente al cambio del medidor por avance tecnológico, la regulación y la legislación no han establecido parámetros que permitan determinar la vida útil de un medidor, o la necesidad de su reemplazo frente a avances tecnológicos; sin embargo, el cambio de los dispositivos de medida debe obedecer a un real y demostrable avance tecnológico, es decir, aquel que garantice una medición de los consumos más precisa, por lo que el cambio del dispositivo de medida no puede realizarse al arbitrio de los prestadores.

En consecuencia, el prestador deberá determinar en las condiciones uniforme del contrato las etapas o procedimientos que le permitan estipular el cambio de medidor por desarrollo tecnológico, en el cual, en todo caso se justifique el nuevo medidor con una mejor tecnología que, a su vez, garantice una medición más precisa de los consumos, dicho cambio deberá encontrarse respaldado con el certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Para ello, el prestador podrá realizar visitas técnicas para determinar el estado del medidor y determinar la necesidad de su reemplazo. La normatividad no establece una periodicidad o procedimiento general para la realización de dichas visitas, por lo que el prestador deberá determinar su procedimiento en el contrato de condiciones uniformes, garantizando en todo caso el debido proceso y el derecho de defensa de los usuarios cuando ello resulte procedente.

8. *¿Cuáles son las razones jurídicas y técnicas que de manera conceptual ha emitido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que justifiquen el cambio de los medidores de energía? (Por favor, remitir copia de: Resoluciones regulaciones, conceptos, normativas y/o cualquier otro documento de su resorte que considere pertinente).*

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no es la entidad competente para dar lineamientos técnicos y jurídicos respecto al cambio de medidores, toda vez que la encargada para establecer los mismos en este sector, es la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

En ese sentido, de conformidad con las consideraciones expuestas, el cambio de los medidores procede, entre otros eventos, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar adecuadamente los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, circunstancias que deberán encontrarse debidamente justificadas conforme al marco normativo aplicable.

Finalmente, los equipos de medición deberán contar con los certificados de conformidad y calibración exigidos por la normativa vigente, expedidos por organismos o laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), según corresponda.

9. *¿Cuáles son las políticas, requisitos y/o parámetros técnicos y legales que impiden que un medidor de energía sea cambiado de manera arbitraria? (Por favor, remitir copia de la documentación que considere pertinente).*

13. *¿Cuáles son los criterios técnicos que se deben tener en cuenta para que se emita una declaración de riesgo y/o peligro eléctrico inminente?*

Como ya se indicó esta no es la entidad competente para establecer parámetros técnicos y legales en relación con los cambios de medidores de energía, sino que la encargada de estos temas es la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

Pese a lo anterior, se debe tener presente que, el prestador no puede de forma arbitraria hacer este tipo de cambios. Así cuando sea requerido el cambio de medidor por cualquiera de las razones contempladas en la Ley, el prestador tiene el deber de informar al usuario de esta decisión para que, entre otros, éste pueda elegir si adquiere el equipo directamente con el prestador, o si lo hace a través de cualquier otro proveedor existente en el mercado, amparado en los derechos que le otorga la Ley 142 de 1994. Así, el dispositivo debe atender los requerimientos técnicos establecidos en las condiciones uniformes del contrato, además, ser entregado al prestador para su instalación, acompañado del respectivo certificado de calibración, toda vez, que independiente de la tecnología que tenga el medidor, este deberá estar respaldado con el certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

10. *¿Qué tipo de medidores de energía tiene conocimiento la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que están actualmente avalados para ser instalados en Colombia? (Por favor, enunciar la lista de medidores de energía avalados y remitir copia de: Ficha técnica, informes de calibración, pruebas de calidad y certificaciones por parte de las autoridades competentes).*

Esta entidad no es la competente para determinar o mantener un listado de los medidores de energía avalados para su instalación en Colombia, toda vez que los aspectos técnicos de los medidores de energía eléctrica son competencia de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, mientras que los certificados de conformidad y calibración corresponde a los organismo o laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. Por su parte, los prestadores del servicio público domiciliario específico, quienes podrán brindarle esta información, siempre y cuando esta no sea considerada de carácter reservado.

Nuevamente se recuerda, que los prestadores tienen la obligación de indicar los requisitos necesarios con los que deben contar los medidores, toda vez que el usuario tiene el derecho de adquirir los mismos con otro proveedor siempre y cuando estos cumpla con las características solicitadas por el prestador.

11. *¿Qué tipos y/o modalidades de medición existen y se están implementando actualmente en Colombia?*

12. *¿Existe relación alguna entre las condiciones sociodemográficas, estrato socioeconómico y tipos y/o modalidades de medición que, le permitan al usuario escoger el medidor y la forma de medición de acuerdo a sus necesidades?*

La regla general para la medición del consumo es realizarla a través de la diferencia de lecturas que el equipo de medida individual instalado arroje entre un período de facturación y otro. Sin embargo, excepcionalmente, como se indica en la normativa, los prestadores de servicios pueden utilizar otros mecanismos para determinar el consumo, tales como el promedio y el aforo.

Sin embargo el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997 de la CREG establece algunas excepciones a la regla general de la medición individual, como es en los casos de inquilinatos y usuarios incluidos en planes de normalización, de igual forma el literal b) señala que, si un inmueble cuenta solo con un equipo de medición y es utilizado por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que frente al prestador existe un solo suscriptor, sin embargo el costo deberá dividirse entre los usuarios finales del servicio; sin embargo si un usuario quisiera que se le midiera su consumo de manera individual, podrá exigírselo al prestador asumiendo el costo del medidor, caso en el cual se tratará como un usuario independiente de los demás. Así las cosas, todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo.

En cuanto a las condiciones sociodemográficas y estrato socioeconómico de los usuarios, se debe tener presente que el artículo 97 de la Ley 142 de 1994 establece que los costos asociados al medidor podrán ser financiados mediante subsidios otorgados a los usuarios de estratos 1,2 y 3, así como se podrán otorgar plazos para amortizar los cargos que estos cambios conllevan.

14. *¿Cuál es la normatividad vigente que rigen los derechos y deberes tanto de los usuarios como de (SIC)? (Por favor, remitir copia de la documentación que considere pertinente).*

El artículo 3 de la Resolución CREG 108 de 1997 establece los criterios generales para la protección de los derechos de los usuarios en relación con el servicio público de energía eléctrica y a lo largo de esta normativa se establecen tanto derechos como deberes para los usuarios. De igual forma, el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, consagra los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de forma general.

Es de anotar que los derechos y deberes de las partes, esto es, del usuario y del prestador deberán estar consignados en el contrato de condiciones uniformes, del cual el usuario podrá solicitar copia si así lo requiere.

15. *¿De qué manera, (SIC) debe garantizar la continuidad del suministro eléctrico a las personas protegidas constitucionalmente y pacientes electrodependientes y oxigenodependientes?*

Los prestadores se deberán analizar, conforme a las circunstancias de cada caso y a los criterios fijados por la jurisprudencia constitucional, la procedencia de la suspensión o corte de servicio público domiciliario cuando: **(i)** se afecte a un sujeto de especial protección constitucional, para

lo cual los usuarios deberán informar sobre el particular al prestador, quien deberá adelantar el procedimiento que resulte aplicable, **(ii)** cuando tenga como consecuencia directa para dicho usuario un desconocimiento de sus derechos constitucionales y **(iii)** cuando el incumplimiento de las obligaciones pueda ser considerado como involuntario, es decir, que se deba a circunstancias insuperables e incontrolables para el sujeto especialmente protegido o por quienes cuida de él.

Conforme con lo anterior, cuando se acrediten las circunstancias reconocidas por la jurisprudencia constitucional, los prestadores no podrán suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios; no obstante, estarán facultados para suministrarle a los usuarios en esas condiciones, cantidades mínimas¹¹ que satisfagan sus necesidades básicas y les garanticen una vida digna.

No obstante, esos usuarios tendrán la carga de informar a los prestadores la concurrencia de las tres condiciones. Del mismo modo deberán probarlas, salvo que se trate de usuarios clasificados en el nivel uno del Sisbén, en cuyo caso las condiciones ii) y iii) serán presumidas por los prestadores.

En todo caso, teniendo en cuenta que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no prevé la exoneración de su pago, toda vez que la prestación gratuita en materia de estos servicios se encuentra prohibida de forma expresa, tal como lo señala el numeral 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, el servicio prestado de la forma antedicha, esto es, suministrando “cantidades mínimas básicas e indispensables”, debe ser pagado por los usuarios que lo reciben.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso reiterar que la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-150 de 2003, reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores, previo a la ejecución de las medidas de suspensión o corte de los servicios públicos domiciliarios.

16. ¿Cuáles son los pasos a seguir cuando se presentan vulneraciones al debido proceso y a los derechos de los usuarios?

Los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a presentar las reclamaciones que consideren procedente en contra de las decisiones empresariales que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, y si la respuesta no les satisface, pueden interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación.

Es importante resaltar que **las decisiones que de forma expresa fueron señaladas por el legislador como susceptibles de recurso son los actos de: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte, y (v) facturación del servicio, tal como se desprende del contenido del artículo 154 previamente citado.**

Así las cosas, si el recurso de apelación que se presentará ante esta Superintendencia, versa sobre estos temas, esta Entidad podrá avocar conocimiento del mismo.

¹¹ Sentencia T-546 de 6 de agosto de 2009 - Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa.

En cuanto a los mecanismos que tiene el usuario vía judicial, se debe indicar que la Ley 1755 de 2015 en su artículo 26 hace mención al recurso de insistencia, caso en el cual, si el usuario insiste en que se le debe entregar la información solicitada, será el Tribunal o Juez competente el encargado de determinar si se entrega o no la información al usuario.

Por otra parte, si el usuario considera que por la falta de entrega de la información se le está vulnerando algún derecho fundamental, podrá interponer la acción de tutela, regulada por el Decreto Ley 2591 de 1991, dicha acción se considera un mecanismo transitorio, es decir que así se cuente con otro mecanismo judicial, la misma se podrá presentar para evitar un perjuicio irremediable.

17. ¿Cuál es el paso a seguir si Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P. (Afinia), se niega a suministrar y/o remitir copia de lo descrito en los puntos 2, 4, 6 y 7?

Se deberá analizar en cada caso concreto la información que se solicita al prestador, de modo que se pueda determinar si se trata de información de dominio público y frente a la cual no exista reserva legal o, por el contrario, establecer si se trata de información cuyo acceso es restringido, como libros o papeles del comerciante, secreto industrial o información confidencial del giro y estrategia del negocio.

En todo caso, el Ministerio Público, en cabeza de la Procuraduría General de la Nación, es el encargado de velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la Ley 1712 de 2014 y no esta Superintendencia. Por lo que, si existe información pública particular que no esté siendo entregada por un prestador, se podrá acudir a la Procuraduría para los efectos pertinentes.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)