

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 12

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-206

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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:

temas: MEDICIÓN DEL CONSUMO EN EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.

subtemas: obligatoriedad de los medidores del servicio de acueducto_ cobro de consumos no medidos.

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

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno 09/04/2026 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, conviene indicar que 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

Se transcribe la consulta elevada:

“(..) Por lo anterior, agradecemos informarnos si es correcto la instalación de dicho macromedidor, el cobro del consumo del agua por encima del reportado en los micromedidores y si podemos solicitar su retiro (...)”.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 675 de 2001⁶

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁷.

Resolución CRA 943 de 2021⁸

Resolución MVCT 799 de 2021⁹

Concepto SSPD-OJ-2024-127.

Concepto SSPD-OAJ-2020-698.

Concepto SSPD-OAJ-2025-42.

Concepto SSPD-OJ-2024-101.

Concepto SSPD-OJ-2014-651.

Concepto SSPD-OJ-2025-473.

CONSIDERACIONES

Antes de responder la consulta objeto de pronunciamiento, es pertinente recordar que a través de la instancia no es posible para esta Superintendencia pronunciarse sobre situaciones particulares y concretas, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, siendo que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Para atender el objeto de la presente consulta, es necesario precisar que la medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios está regulada por los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, los cuales establecen que:

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 medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal.”

⁷ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.

⁸ “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.”

⁹ “Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017”

“ARTÍCULO 9 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 los plazos y términos que para el efecto fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecidos por la ley. (...)” (subraya fuera de texto).

“ARTICULO 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.

(...)

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 (...).” (subraya fuera de texto).

De la norma citada, se tiene que en el régimen de los servicios públicos domiciliarios establece que el consumo es el elemento principal del precio cobrado al usuario. Por lo tanto, la empresa como el suscriptor tienen derecho a la medición de dichos consumos mediante los instrumentos técnicos disponibles en el mercado.

En concordancia con ello, el artículo 144 ibídem frente a los instrumentos de medición, consagra:

“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.” (subraya fuera de texto).

Bajo ese contexto normativo, las empresas prestadoras de conformidad con el contrato de condiciones uniformes, están facultadas para exigir a los suscriptores la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los instrumentos de medición. En donde, si bien no es deber del usuario verificar el correcto funcionamiento del medidor, será su obligación hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la empresa cuando se establezca que: (i) el equipo no permite determinar adecuadamente los consumos, o (ii) la tecnología actual ofrece instrumentos de mayor precisión.

Ahora bien, en relación con los tipos de dispositivos de medida utilizados para el servicio público domiciliario de acueducto, el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 contiene las siguientes definiciones:

“ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

DEFINICIONES. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

31. MEDIDOR: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

32. MEDIDOR INDIVIDUAL: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

33. MEDIDOR DE CONTROL: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

34. MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua (...).” (subraya fuera de texto).

Por otra parte, el artículo 1.2.1. de la Resolución CRA 943 de 2021 define los macromedidores y micromedidores en los siguientes términos:

“ARTÍCULO. 1.2.1. DEFINICIONES.

(...)

MACROMEDIDOR. Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

(...)

MICROMEDIDOR. Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor. (...).

De lo anterior, se observa, que en el marco regulatorio se establece una estricta diferenciación jurídica y funcional de los instrumentos de medición del consumo del servicio público domiciliario de acueducto; por tanto, la determinación de consumos facturables deberá efectuarse mediante los instrumentos de medición previstos por la regulación para tal finalidad, conforme a las condiciones técnicas y jurídicas aplicables en cada caso.

En consecuencia, los instrumentos denominados macromedidores o medidores de control operan exclusivamente como herramientas técnicas del prestador para verificar fallas o demás

aspectos irregulares, por lo cual adolecen de mérito legal para ser empleados como base de facturación al suscriptor o usuario.

Sobre el particular, en Concepto SSPD-OJ-2024-127, se precisó:

"(..)Como se observa, el dispositivo de medida apropiado y que debe emplear el prestador para verificar o controlar, de forma temporal o permanente, la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario, es el medidor de control, el cual, tal como se determina en su definición, no debe ser utilizado para la facturación del consumo del servicio prestado. Por su parte, el macromedidor se utiliza para medir tanto el flde una tubería, así como el total acumulado de agua que ha fluído durante un tiempo determinado. (..)".

Ahora bien, respecto a la obligación de que los inmuebles cuenten con instrumentos de medición para el caso del servicio público domiciliario de acueducto, es conveniente hacer referencia a lo dispuesto en los artículos 2.3.1.3.2.3.11 y siguientes del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, que contemplan:

"Artículo 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, 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 a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (Decreto 302 de 2000, artículo 14).

Artículo 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y

podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

(..)

Artículo 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control. En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales” (Subraya fuera de texto).

De la normatividad citada, se observa que para la medición del consumo facturable en el servicio público domiciliario de acueducto cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor individual, cuya regla incluye los inmuebles constituidos como edificios de propiedad horizontal, los cuales además de los medidores individuales de las unidades independientes, deberá de ser técnicamente posible, tener medición individual respecto de las zonas comunes. Situación que aduce que las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas, deben disponer de la medición que permita facturar los consumos correspondientes.

Independientemente de si se trata de un edificio sometido o no a propiedad horizontal, las áreas comunes deben contar con medición para efectos de facturación. Solo en caso de no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se deberá instalar un medidor general o totalizador en la acometida, de forma que se pueda calcular el consumo de las áreas comunes con base en la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

En ese sentido, frente a lo preguntado si es correcta **la instalación del macromedidor en un conjunto cerrado de casas y si es procedente su desinstalación**, se debe recordar lo siguiente:

Tratándose de edificios o unidades inmobiliarias cerradas sometidas al régimen de propiedad horizontal, el parágrafo del artículo 32 de la Ley 675 de 2001 dispone que: i) la persona jurídica de la propiedad horizontal podrá a través de su representante legal ser considerada como usuaria, y el cobro se hará con la lectura del medidor individual que exista en las zonas comunes; y ii) que en caso de no existir medidor individual en dichas zonas, se cobrará por la diferencia del consumo que resulte del consumo registrado por el medidor general y la suma de los medidores individuales.

Bajo este entendido, la necesidad de contar con determinados instrumentos de medición dependerá de la configuración jurídica y técnica del desarrollo inmobiliario de que se trate, así como de las disposiciones regulatorias aplicables.

En el evento, de contar con un macromedidor, este funcionará como un medidor de control respecto del cual, si bien no es procedente realizar el cobro del servicio, sí podrá ayudar a establecer, como su nombre lo indica, el control de la medición por parte del prestador como propietario del mismo, para comprobar anomalías en las mediciones individuales.

De esta manera, pese a contar con medición individual en las unidades independientes y en las áreas comunes, el prestador puede instalar un macromedidor que tendrá función de ser un medidor de control para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario, el cual, en los términos del numeral 33 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, es de su propiedad, y por ende, no puede cargar el cobro de su adquisición e instalación al usuario.

Ahora bien, tratándose de un conjunto cerrado de casas, es importante tener en cuenta que el artículo 75 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 20 de la Resolución 799 de 2021 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), **estableció que la instalación de medidores individual y de un medidor totalizador se torna obligatoria cuando quiera que se trate de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales**. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la normativa mencionada, que al respecto dispone:

***“Artículo 75. Micromedidores.** La instalación y operación de los micromedidores deben realizarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:*

(...). 2. En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar. (...).”

En ese sentido, para el caso de los edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales se debe instalar un medidor totalizador en la acometida, pero también existirán medidores individuales, esto con independencia de la existencia de medición individual, por exigencia de la citada resolución se deberá contar con el totalizador o macromedidor.

Esta Oficina Asesora Jurídica en Concepto SSPD-OAJ-2020-698, reiterado, entre otros, en el Concepto SSPD-OAJ-2025-42 señala:

“(...) De acuerdo con la citada disposición, si en las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias no es técnicamente posible medir individualmente, la reglamentación del sector de agua potable faculta al prestador para instalar un medidor general y determinar el consumo de dichas zonas como la diferencia entre el volumen registrado por éste y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

De igual forma, será obligatoria la instalación de este tipo de medidores en edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, con independencia de que exista medición individual en zonas comunes, al tenor de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 75 de la Resolución No. 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, según el cual:
(...)

En estos dos (2) casos: (i) inexistencia de medición individual en zonas comunes y/o (ii) número mínimo de unidades habitacionales superior a doce, la instalación del medidor general en la acometida en ausencia de medición individual, no es optativa para el prestador como en el caso de los servicios de energía y gas, sino que se torna obligatoria, razón por la cual una vez instalado el medidor, el prestador tendrá el derecho a recuperar su costo ya sea respecto del constructor si es que con él se pactó su instalación o exigiendo su pago a la copropiedad, cuando quiera que el equipo se instale una vez constituida esta y entregadas las unidades inmobiliarias a sus propietarios.

Cuando la instalación de estos medidores no resulte obligatoria, bien porque existe medición individual o porque el edificio o conjunto tiene hasta doce unidades habitacionales, podrá el prestador instalar un medidor de su propiedad para verificar temporal o permanente el suministro de agua, esto es un medidor de control, el cual no se empleará para facturar consumos, sino para detectar diferencias entre la suma de los consumos individualmente medidos y el total de agua que se suministra en un determinado punto.

En consecuencia, en tal evento la lectura o registro del medidor de control no podrá emplearse para facturar el servicio a la copropiedad o a los usuarios responsables del consumo no medido, sin perjuicio que se emplee en procesos de investigación de desviaciones o de recuperación de consumos realizados y no facturados.

Ahora bien, pese a no ser un aspecto específicamente regulado, se debe entender que, en este último caso, siendo el medidor de control de propiedad del prestador y habiéndose instalado por su voluntad y para beneficio exclusivo de este, no podrá trasladarse por su instalación ningún costo al usuario. (...)” (subraya fuera de texto).

En ese mismo sentido, mediante Concepto SSPD-OJ-2024-101, se indicó:

“(..)Pese a contar con medición individual en las unidades independientes y en las áreas comunes de la propiedad horizontal, el prestador puede instalar un macromedidor que tendrá función de ser un medidor de control para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario, el cual, en los términos del numeral 33 del artículo del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, es de su propiedad, y por ende, no puede cargar el cobro de su adquisición e instalación al usuario(...)”.

De modo que, en términos generales, la normativa vigente contempla la posibilidad de instalar medidores de control o totalizadores en los eventos previstos por el ordenamiento jurídico. La procedencia de su instalación, permanencia o eventual retiro deberá analizarse conforme a las condiciones técnicas, regulatorias y contractuales aplicables en cada situación particular, aspecto sobre el cual esta Oficina no puede emitir pronunciamientos concretos mediante la presente instancia consultiva.

Dichos dispositivos tienen como finalidad técnica verificar el suministro de agua, comprobar la consistencia de las mediciones individuales y detectar posibles anomalías o consumos no registrados dentro de la infraestructura objeto de medición.

Finalmente, sobre la posibilidad, **del cobro de las diferencias que marca el macromedidor sobre el micromedidor**, en el entendido que el macromedidor funge bajo la función de control,

es decir su objetivo de instalación no es la medición y facturación del consumo en la medida en que exista micro medición individual.

En dichos casos, los macromedidores cumplirán la función de realizar el control de pérdidas que puedan presentarse en un determinado desarrollo inmobiliario o como su nombre lo indica, el control de la medición por parte del prestador como propietario del mismo, para comprobar anomalías en las mediciones individuales.

La sola existencia de diferencias entre los registros obtenidos mediante instrumentos de medición individual y aquellos obtenidos a través de dispositivos de control no constituye, por sí misma, fundamento suficiente para efectuar cobros al usuario. En estos eventos corresponde al prestador adelantar las actuaciones técnicas necesarias para determinar su causa, identificar al eventual responsable y aplicar las reglas legales y regulatorias pertinentes.

Sobre el particular, mediante Concepto SSPD-OJ-2014-651 reiterado en el Concepto SSPD-OJ-2025-473, esta Oficina Jurídica se pronunció sobre la imposibilidad de que el prestador cobre a la propiedad horizontal, edificios o conjuntos multifamiliares consumos no medidos, sin que se haya determinado previamente la causa de las diferencias detectadas y el responsable del consumo, precisando:

“(...) 3. ¿Está facultada la empresa de Servicios Públicos para cobrar al Condominio o conjunto, las pérdidas que resulten del suministro?

En relación con este tema, es importante señalar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 sobre la medición del consumo y el precio en el contrato, dispone que 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.

De la misma manera el artículo 149 de la misma ley señala que al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Lo mismo aplica cuando ocurran circunstancias como la descrita en el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde se establece lo siguiente:

“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”.

De acuerdo con estas normas, si se presenta una desviación significativa del consumo de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, la empresa de conformidad

con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 debe investigar la causa de la desviación, y mientras tanto deberá cobrar según las previsiones de este artículo.

Una vez detectada la fuga es necesario caracterizarla a efectos de determinar si es perceptible o imperceptible. Si es perceptible, la empresa está en el derecho de cobrar lo medido. Si es imperceptible, la empresa deberá cobrar con base en el consumo promedio de los últimos seis meses. Para efectos de remediar la fuga, el usuario tiene dos meses de plazo a partir de la revisión que la haga la empresa.

En cualquier caso, la empresa no podrá hacer cobro alguno por concepto de recuperación de perdidas, hasta tanto no haya determinado la causa de las mismas, para lo cual, además, deberá tener en cuenta el término temporal previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. (...)."

Del concepto aludido, se tiene que, es obligación del prestador investigar las desviaciones significativas, a su vez, es obligación ayudar al usuario a determinar su causa, esta Oficina ha reiterado en múltiples pronunciamientos, que existe una obligación legal ineludible de investigar las variaciones desproporcionadas en el consumo antes de emitir la facturación.

Esté mandato se desprende del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone textualmente que *"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores"*, de la norma se infiere que esta labor no es facultativa, sino que constituye un requisito previo al cobro, con el fin de proteger al usuario de facturaciones erróneas derivadas de irregularidades no clarificadas.

De modo que, en el caso que se detecten diferencias entre la medición que arroje un medidor de control, respecto a la sumatoria de las lecturas de los medidores individuales de toda la copropiedad, el prestador deberá efectuar una investigación para establecer las causas (desviaciones significativas, fugas o anomalías, fraudes o conexiones ilegales, errores de medición, etc...) con ayuda de los usuarios, de manera que estas se remedien y puedan adoptarse las medidas de facturación o recuperación que resulten procedentes conforme al régimen jurídico aplicable.

Por tal motivo, la sola existencia de diferencias entre los registros de medición no constituye fundamento suficiente para efectuar cobros, mientras no se haya determinado su causa y establecido, conforme al procedimiento aplicable, la eventual procedencia de la recuperación de consumos o valores asociados.

Adicionalmente en el caso que la investigación arroje resultados del hallazgo, el prestador deberá respetar el término que tiene para el cobro por recuperación de pérdidas dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, la norma dice:

"ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."

Finalmente, es del caso precisar que, si un usuario considera que existe alguna irregularidad en la facturación realizada por el prestador del servicio público domiciliarios, podrá presentar la correspondiente reclamación en sede de la empresa en los términos señalados en el

artículo 152 de la Ley 142 de 1994. Contra la decisión de la empresa, procede el recurso de reposición ante el mismo prestador y, subsidiariamente el de apelación, el cual será decidido por esta Superintendencia en los términos del artículo 154 Ibídem.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- En materia de servicios públicos domiciliarios, la medición del consumo constituye la regla de partida para el cobro del servicio efectivamente prestado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- Según la normativa vigente, los usuarios y prestadores deben cumplir las obligaciones asociadas a la adquisición, instalación, mantenimiento, reparación o reposición de los instrumentos de medición, en los términos previstos por la ley, la regulación y el contrato de condiciones uniforme.
- Conforme al Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 943 de 2021, se señalan los diferentes medidores según su función legal y técnica: los únicos válidos para liquidar y facturar el consumo al usuario son los medidores individuales o totalizadores. Los macromedidores y medidores de control son herramientas exclusivas de inspección técnica del prestador y carecen de validez jurídica para ser empleados como base de cobro.
- La regulación exige que cada unidad inmobiliaria (casa individual o constituida en edificio o conjunto) y sus respectivas zonas comunes cuenten con medidores individuales para la facturación del servicio público domiciliario de acueducto; no obstante, ante la imposibilidad técnica de medir las áreas comunes de forma independiente, se faculta legalmente la instalación de un medidor general o totalizador, para liquidar dicho consumo mediante la diferencia entre el registro global y la sumatoria de los medidores individuales.
- Cuando el edificio o conjunto multifamiliar supere las doce (12) unidades habitacionales, será obligatoria la instalación de medidores totalizadores en la acometida, de conformidad con lo señalado en el artículo 75 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 20 de la Resolución 799 de 2021 (MVCT).
- La función y alcance de los medidores generales, totalizadores o de control deberá analizarse conforme a las disposiciones legales y regulatorias aplicables a cada supuesto.
- La instalación, permanencia o retiro de dispositivos de medición deberá analizarse conforme al marco normativo, técnico y contractual aplicable, sin que sea posible efectuar pronunciamientos sobre situaciones particulares mediante la presente instancia consultiva.
- El prestador no podrá cobrar suma alguna derivada de las diferencias que marquen los medidores individuales y el medidor de control de consumo, hasta que identifique plenamente su origen mediante una investigación técnica y fáctica que garantice el debido proceso del usuario; solo si los resultados de dicha investigación arrojan consumos atribuibles al suscriptor, la empresa podrá aplicar el cobro por recuperación de pérdidas,

dentro del límite temporal estricto de cinco (5) meses contados a partir de la entrega de la factura correspondiente, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

- Frente a cualquier inconformidad en la facturación del servicio público domiciliario, el usuario podrá presentar la correspondiente reclamación en sede de la empresa en los términos señalados en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994. En contra de la decisión empresarial procede el recurso de reposición ante el mismo prestador y, subsidiariamente el de apelación, el cual será resuelto por esta Superintendencia, en los términos del artículo 154 ibídem.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica (e)