

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 21

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-220

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

TEMA: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE CONSUMO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO

Subtemas: Causales para cambio de medidores y debido proceso

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 relativas a los instrumentos de medición de consumo en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, el cambio de medidores y su debido proceso, por lo que éstas serán transcritas y se les dará respuesta en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015⁶

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁷

Resolución 330 de 2017⁸

Resolución CRA 943 de 2021⁹

Concepto CRA 20250300108921 de 2025

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-2 actualizado el 3 de junio de 2021

Concepto SSPD-OJ-2017-532

Concepto SSPD-OJ-2018-528

Concepto SSPD- OJ-2023-580

Concepto SSPD- OJ-2025-222

Concepto SSPD-OJ-2025-335

CONSIDERACIONES

Sea lo primero advertir que, en sede de consulta no es procedente emitir pronunciamientos o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones, basadas en una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, los cuales no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

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 del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."

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

⁸ "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009."

⁹ "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones."

Es preciso señalar que, si bien esta Superintendencia trasladó inicialmente algunas inquietudes a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el radicado 26-237209-1-0 —para que dicha entidad se pronunciara en ejercicio de sus competencias de reglamentación, inspección, vigilancia y control metrológico—, esta Oficina Asesora dará respuesta integral a la totalidad de sus interrogantes de forma general y en el marco de las facultades que le fueron conferidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme al artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020.

Para el desarrollo del presente concepto, nos referiremos a los siguientes temas: i) derecho a la medición individual, ii) instrumentos de medida, iii) cambio de instrumentos de medida -medidor en el servicio de acueducto y iv) propiedad de los medidores.

i) Derecho a la medición individual

La Ley 142 de 1994 en el artículo 9 consagra el derecho de los usuarios a obtener la medición del consumo mediante instrumentos tecnológicos apropiados:

“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]:

9.1. 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. (...)”

La misma Ley en el artículo 146 consagra el derecho del prestador y del usuario o suscriptor a que los consumos se midan, empleando los instrumentos de medida que la técnica haga disponibles.

“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. (...)”

Conforme con lo anterior, la medición del consumo se realiza con instrumentos de medida de los que se plasmarán los aspectos generales en el siguiente subtítulo.

ii) Instrumentos de medida

Los instrumentos que la técnica ha hecho disponibles para la medición del consumo se conocen como medidores¹⁰ o micromedidores¹¹, los cuales se instalan en los inmuebles en que se recibe el servicio, y de encontrarse calibrados¹² y en correcto funcionamiento, permiten la medición real del consumo.

El artículo 144 de la Ley 142 de 1994, determina que los prestadores en sus contratos pueden exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los medidores, definiendo sus características técnicas y el mantenimiento que deba dárseles.

“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. (...)” (Subrayado fuera de texto)

De acuerdo con la norma citada, las reglas generales sobre los instrumentos de medición se pueden resumir de esta manera:

- Los suscriptores o usuarios deberán adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medición, cuando así lo estipule el respectivo contrato de condiciones uniformes.
- No es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse que los medidores funcionen, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción del prestador, cuando (i) su funcionamiento no permita medir con precisión los consumos del usuario, o (ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

¹⁰ De conformidad con el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 el Medidor se define así: “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. (Decreto 302 de 2000, artículo 3o, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1o). (...)”

¹¹ La Resolución 943 de 2021 indica “ARTÍCULO. 1.2.1. DEFINICIONES. (...) Micromedidor. Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1). (...)”

¹² El Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 en su artículo 2.2.1.7.2.1. define “(...) 14. Calibración. Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medida asociadas obtenidas a partir de los patrones de medida y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación. (...)”

- Los usuarios podrán elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la medición. Sin embargo, como señala el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, *“(...) 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.”*
- Los contratos de servicios públicos podrán establecer las características técnicas que deben cumplir los medidores.

De la mano de lo establecido en el artículo 144 de la ley 142 de 1994, es necesario resaltar el artículo 145 de la citada Ley que prevé la posibilidad de que el prestador y el usuario o suscriptor verifiquen el estado de los medidores, de conformidad con lo que disponga el contrato de servicios públicos (condiciones uniformes):

“ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. 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.”

Resaltamos que los instrumentos de medida que se utilizan en servicios públicos domiciliarios se encuentran sujetos al control metrológico¹³, por lo cual, de conformidad con lo indicado en el artículo 2.2.1.7.9.2. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, los productores nacionales y los importadores de medidores, deben obtener un certificado de conformidad, el cual se define en el artículo 2.2.1.7.2.1. del Decreto así:

“(...) certificado de conformidad. Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico. (...)”

Ahora bien, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 determina que tratándose del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, el prestador debe establecer las especificaciones de las acometidas¹⁴ según lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.8. RÉGIMEN DE ACOMETIDAS. La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso, el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

¹³ El Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 indica “ARTÍCULO 2.2.1.7.14.3. INSTRUMENTOS DE MEDIDA SUJETOS A CONTROL METROLÓGICO. <Artículo modificado por el artículo 3 del Decreto 1595 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> En especial, están sujetos al cumplimiento de lo establecido en el presente capítulo los instrumentos de medida que sirvan para medir, pesar o contar, y que tengan como finalidad, entre otras: (...)3. Prestar servicios públicos domiciliarios. (...)”

¹⁴ Para la prestación del servicio de acueducto deben cumplirse las condiciones técnicas del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, el cual incluye el régimen de acometidas y medidores, de los artículos 2.3.1.3.2.3.8. al 2.3.1.3.2.3.17. del citado Decreto.

PARÁGRAFO. Los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran. (Decreto 302 de 2000, artículo 11)."
(Subrayado fuera de texto)

En ese contexto, la Resolución 330 de 2017 - Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS), dispone:

"(...) ARTÍCULO 75. MICROMEDIDORES. <Artículo adicionado por el artículo 20 de la Resolución 799 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La instalación y operación de los micromedidores deben realizarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q3 en (m3/h) y una relación (R) entre Q3 y el caudal mínimo Q1. Para todos los sistemas de acueducto, los micromedidores deben tener como mínimo un valor de R de 100 en posición horizontal.

Donde,

Q3 corresponde al caudal permanente que un micro o macromedidor de volumen de agua nuevo registra con una exactitud de $\pm 2\%$, sin generar en el medidor un desgaste excesivo de sus partes internas.

Q1 corresponde al caudal mínimo que un micro o macromedidor de volumen de agua nuevo registra con una exactitud de $\pm 5\%$.

La instalación de los micromedidores se debe realizar de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

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.

3. La persona prestadora en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, que adelante actividades de calibración de medidores conforme a lo estipulado en la Resolución CRA 457 de 2008 o aquella que la adicione, modifique o sustituya, deberá hacerlas directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios de calibración acreditados bajo la Norma ISO/IEC 17025 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), o por un organismo de acreditación firmante del acuerdo multilateral de ILAC. Las personas prestadoras deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición, en cumplimiento de lo estipulado en la Resolución CRA 457 de 2008 o aquella que la adicione, modifique o sustituya.

Todos los micromedidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido. (...)”
(Subrayado fuera del texto)

Sobre el particular, en el Concepto 20250300108921 de 2025 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, aclara:

“(...) En ese sentido, las especificaciones técnicas de los equipos de medición pueden ser definidas por los prestadores dentro del contrato de condiciones uniformes, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994. Sin embargo, estas especificaciones deben estar, en todo caso, alineadas con lo dispuesto en el artículo 75 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS)), en lo relacionado con diseño, instalación, operación y mantenimiento de los sistemas de medición, así como con los requisitos de metrología legal establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En consecuencia, aunque el prestador puede definir el tipo de medidor que utilizará en su sistema, este debe contar con aprobación metrológica y cumplir con las condiciones técnicas mínimas fijadas por el RAS y la SIC, garantizando así la confiabilidad y precisión en la medición del consumo.

Por otro lado, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRA 457 de 2008, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, corresponde a las personas prestadoras del servicio de acueducto establecer las características técnicas de los medidores que instalen a sus usuarios. Sin embargo, estas especificaciones deben sujetarse a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), que recogen los requisitos de exactitud, materiales y desempeño de los equipos, tales como la NTC 1063-3 sobre medidores de agua.

En este sentido, los prestadores de servicios públicos de acueducto tienen la responsabilidad de asegurar que los medidores instalados para usuarios residenciales, comerciales e industriales cumplan con las normas técnicas colombianas aplicables, y de garantizar que toda calibración, revisión y/o reposición se realice con base en certificaciones emitidas por laboratorios acreditados por ONAC, de forma que se preserve la trazabilidad metrológica y la confiabilidad en el registro de consumos. (...)”

Se observa que el artículo 75 de la Resolución 330 de 2017 -RAS, dispone que el prestador que adelante actividad de calibración de medidores debe hacerlo utilizando laboratorios de calibración acreditados bajo la Norma ISO/IEC 17025 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), o por un organismo de acreditación firmante del acuerdo multilateral de Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios- ILAC.

Además, en temas particulares de acueducto la CRA en el concepto 20250300108921 de 2025 fue clara en indicar que *“(...) corresponde a las personas prestadoras del servicio de acueducto establecer las características técnicas de los medidores que instalen a sus usuarios. Sin embargo, estas especificaciones deben sujetarse a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), que recogen los*

requisitos de exactitud, materiales y desempeño de los equipos, tales como la NTC 1063-3 sobre medidores de agua”

iii) Cambio de instrumentos de medida

Como indica el artículo 144¹⁵ de la ley 142 de 1994 transcrito, es obligación del usuario o suscriptor hacer reparar o reemplazar el medidor a satisfacción del prestador, so pena de que este lo haga por su cuenta pasado un periodo de facturación, en los siguientes casos:

- a) **Mal funcionamiento del medidor.**
- b) **Por desarrollo tecnológico.**

El Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-2, cuyos fundamentos fueron reiterados en los Conceptos SSPD- OJ- 580 de 2023 y 222 de 2025, hizo referencia a estas dos causales de la siguiente manera:

“(…) Las causales anotadas son independientes y autónomas, de forma tal que no se puede predicar el mal funcionamiento en virtud de un desarrollo tecnológico, ni un cambio por desarrollo tecnológico como consecuencia de un mal funcionamiento.

En efecto, la primera de ellas obedece estrictamente a que el funcionamiento del medidor no permite determinar en forma adecuada los consumos, de forma que posiblemente existan fallas o irregularidades y por consiguiente la necesidad de que se pongan en conocimiento del usuario y/o suscriptor las razones para reponer o reparar el equipo de medida, junto con el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC o quienes tengan tales funciones.

Por su parte, la segunda causal se encuentra sujeta a la existencia de instrumentos de medida más precisos, cuyo tratamiento no dista de aquél referido al mal funcionamiento. No obstante, por ejemplo, tratándose de los servicios de energía y gas, la Resolución CREG 038 de 2014^[45], incluye no solo estas dos causas, sino el hurto o el mutuo acuerdo, mientras que, como se anotó con anterioridad, para el sector de acueducto y alcantarillado, el diámetro no adecuado del aparato de medida también supone una razón para su cambio, según lo señala el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015. (…)
(Subrayado fuera del texto)

En ese sentido, esta oficina en el concepto SSPD-OJ-2017-532 sobre el cambio de medidores, en atención a desarrollos tecnológicos indicó:

¹⁵ El Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 en el artículo 2.3.1.3.2.3.11 aplicable al servicio de acueducto, aclara que pasado un periodo de facturación desde la comunicación de la necesidad de cambio de medidor sin que el usuario o suscriptor tome las acciones para reparar o reemplazar los medidores el prestador puede hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

"(...) En el caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona de forma correcta o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa. (...)

Ahora bien, sobre el cambio de medidor por razones tecnológicas ni la regulación ni la legislación establecen parámetros que permitan determinar la vida útil de un medidor, o la necesidad de su reemplazo frente a avances de la técnica, ni tampoco si dichos cambios pueden operar en aquellos casos en que el medidor instalado se encuentre aun dentro de su periodo de garantía.

Sin embargo, esta Oficina Asesora Jurídica, con ocasión de del criterio jurídico unificado de esta Superintendencia en lo concerniente a los instrumentos de medición del consumo y a la determinación del consumo facturable, correspondientes a los Capítulos IV y V del Título VIII de la Ley 142 de 1994, señalo lo siguiente:

"El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. 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". (Subrayas y negrillas fuera de texto)

De acuerdo con el texto citado, no sería posible argumentar la necesidad de cambio de los instrumentos de medida sobre la base de avances inexistentes o que no han sido explicados de manera suficiente, pues ello constituiría una contravención del artículo 44 de la Ley 142 de 1994, que debidamente denunciada, podría conllevar la imposición de sanciones por parte de esta Superintendencia al tenor de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 y en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

En efecto, la posibilidad de que un medidor pueda ser cambiado por avances tecnológicos no es una patente de corso para que los prestadores de forma indiscriminada cambien los medidores a su arbitrio, pues la facultad establecida por el legislador para su cambio por esta razón, lo que busca no es crear un negocio a favor de prestadores y proveedores de equipos de medida, sino garantizar que la medición para el usuario será lo más exacta posible.

No obstante, la regulación no ha establecido un periodo mínimo a partir del cual pueda cambiarse un medidor por avances tecnológicos, pero en el caso que usted considere que el cambio no responde a un real avance de la técnica, puede acudir ante esta Superintendencia de manera que se desarrollen las investigaciones del caso y se sanciones (SIC), de ser el caso, las violaciones que del régimen de los servicios públicos domiciliarios hayan hecho los respectivos prestadores. (...)" (Subrayado fuera del texto)

Sobre el particular, en el concepto SSPD-OJ-2025-335 esta oficina recalcó que 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.

Ahora bien, para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, dispone lo siguiente respecto a los cambios de medidor:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.16. CAMBIO DE MEDIDOR. La entidad prestadora de los servicios públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual, si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario. (Decreto 302 de 2000, artículo 19, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 7o).” (Subrayado fuera del texto)

De otra parte, debe tenerse en cuenta que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, los medidores no pueden cambiarse hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible, lo cual coincide con lo indicado en la Resolución CRA 943 de 2021 que exige en el artículo 1.13.2.2.5. que el informe técnico determine que el medidor no funciona adecuadamente:

“(…) La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible. (Decreto 302 de 2000, artículo 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 4o). (…)”

Es importante indicar que el Decreto citado habilita a los prestadores del servicio de acueducto para cambiar los medidores:

- a) **cuando no tengan el diámetro adecuado** para el servicio que prestan: En este caso el usuario o suscriptor debe pagar la diferencia de valor entre los dos medidores y los materiales requeridos para las obras a los precios vigentes.
- b) cuando a juicio del prestador el medidor **no registre adecuadamente el consumo**: En este caso el prestador puede retirar el medidor para verificar su estado, y en caso que detecte fallas debe:
 - brindar la opción de reparación del medidor si es técnica y económicamente posible.
 - si requiere cambio de medidor, el usuario o suscriptor puede adquirirlo a quien quiera mientras cumpla con los requisitos técnicos previstos en el contrato o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

Ahora bien, para el servicio público domiciliario de acueducto, consideramos importante tener en cuenta las reglas incorporadas en la Resolución CRA 943 de 2021, que desarrollan algunos de los derechos de los usuarios o suscriptores frente al prestador y los cuales hacen parte del debido proceso en la actuación de visitas técnicas para revisión de los instrumentos de medida y el retiro del medidor, así:

“ARTÍCULO 1.13.2.2.4. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se

negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 2o del siguiente artículo. (Resolución CRA 413 de 2006, art. 12)."

"ARTÍCULO 1.13.2.2.5. RETIRO DEL MEDIDOR. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2.¹⁶ de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

¹⁶ Este artículo indica "(...) En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado. (Resolución CRA 413 de 2006, art. 10) (modificado por Resolución CRA 457 de 2008, art. 3). (...)"

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberá cumplir los medidores provisionales. (Resolución CRA 413 de 2006, art. 13) (modificado por Resolución CRA 457 de 2008, art. 4)."

Esta oficina con respecto a las visitas técnicas de los prestadores, en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-2 indicó:

"(...) Conforme con lo dispuesto en los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994 y en virtud de lo previsto en el contrato de servicios públicos, las personas prestadoras están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Es allí donde deben definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones. (...)

En todo caso, todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el acta de visita, sin perjuicio de que puedan usarse los medios que la tecnología ha puesto a disposición, como los videos y las fotografías que también obran como documentos y gozan de valor probatorio. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por el prestador de servicios públicos domiciliarios.

Los datos que se consignen en la respectiva acta de revisión o informe deben ser legibles y claros. No se aceptan tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión, y por el funcionario de la empresa o contratista, el original del acta quedará para el prestador y se dejará una copia legible al usuario.

Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante las experticias técnicas respectivas.

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.

El prestador cuenta con diversas pruebas para revisar y verificar el funcionamiento del medidor y sus conexiones. Sin embargo, la prueba idónea para determinar el funcionamiento del medidor es el concepto del laboratorio acreditado.

Los usuarios tienen derecho a que la prueba de laboratorio también se realice en un centro diferente al de la empresa y a que la prueba de verificación de la idoneidad de los sellos, así como el de la calibración del aparato de medida se realice en presencia del usuario con la asesoría de un tercero (ingeniero o técnico electricista).

Siguiendo con el análisis del procedimiento, el laboratorio rinde un dictamen que puede confirmar, negar o agregar más indicios de los señalados en el acta de inspección y ninguna empresa de servicios públicos puede negar al suscriptor y/o usuario estar presente en la diligencia.

Para el caso del servicio público de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico reguló lo pertinente mediante la Resolución CRA 413 de 2006.”

En conclusión, en el contrato de condiciones uniformes se deben definir los requisitos para el reemplazo de los medidores y los procedimientos para adelantar las revisiones¹⁷ con el fin de garantizar el debido proceso al usuario o suscriptor.

Además, conforme con lo establecido en las normas previamente transcritas los usuarios o suscriptores tienen derecho, entre otras, a:

- a) Que el prestador de **aviso** o comunicación al suscriptor o usuario según corresponda a una visita técnica o el retiro del medidor:

En lo relacionado con el aviso para las visitas técnicas resaltamos que este se debe realizar con mínimo tres días hábiles de anticipación indicando la fecha y momento en que se realizará la visita. El prestador podrá **dar el aviso** con mínimo una hora de antelación para obtener la asesoría de un técnico, en casos de:

- Visitas para detección de anomalías no imputables al prestador, ni generadas por uso normal de las conexiones y medidores o,
- Visitas que tengan por finalidad evitar perjuicios mayores en continuidad o calidad del servicio al usuario.

Frente al Aviso para el retiro del medidor se debe tener en cuenta que este:

- Debe realizarse con no menos de dos días hábiles de antelación a la fecha de retiro.
- El prestador debe informar el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier tercero para que verifique el proceso.

- b) Solicitar **asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier tercero** para que verifique el proceso de revisión de medidores e instalaciones internas.
- c) Se levante un **acta** que según corresponda a una visita técnica o el retiro del medidor.

¹⁷ Artículo 2.3.1.3.2.3.11 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

Tratándose de una visita técnica, deberá como mínimo:

- Consignar el concepto del técnico particular o indicar que el usuario no hizo uso de su derecho de contar con la asesoría o participación indicada.
- Estar firmada por el suscriptor o usuario, o quien atendió la visita y quien realiza la visita por parte del prestador, pero si los primeros se niegan a firmar, el prestador deberá plasmar las razones de su negativa, caso en el cual el acta debe incorporar la firma de dos testigos que no sean del prestador.

En el caso de **retiro del medidor**, el acta deberá como mínimo cumplir con:

- Constar el estado del equipo, la forma de manejo, retiro y de transporte.
- Plasmar las constancias del suscriptor o usuario.
- Ser legible, clara, sin tachones, ni enmendaduras.
- Ser suscrita por el suscriptor o usuario, a quien se le entregará copia.

d) Que el Prestador remita el informe de revisión:

- Debe ser elaborado por un laboratorio de calibración acreditado por la ONAC¹⁸ o quien tenga estas funciones.
- Debe entregarse dentro de los 30 días hábiles siguientes al retiro.
- Debe indicar el resultado de la revisión, el cual se comunicará al usuario o suscriptor.

En el evento de que el suscriptor o usuario considere que el cambio de dispositivo no obedece a la razón esgrimida por el prestador, o que no se le garantizó el debido proceso, puede presentar denuncia ante esta Superintendencia, con el propósito de que se adelante una investigación administrativa y, de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar por la violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.

Para ello, el usuario que desee presentar denuncia ante esta entidad deberá identificar al presunto infractor, enunciar los hechos evidenciados, exponer las normas que se consideran vulneradas y allegar las pruebas que sustenten su dicho.

iv) Propiedad de los medidores

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 de la ley 142 de 194, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa es de quien los paga, si estos no son inmuebles por adhesión.

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

¹⁸ Así lo dispone la Resolución 330 de 2017 en el Artículo 75 previamente transcrito.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.”

De otra parte, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, dispone en el artículo 2.3.1.3.2.3.8. que el costo de los elementos que constituyan la acometida corresponde al usuario cuando se construya por primera vez.

Con respecto a la propiedad de los medidores esta Oficina Asesora, refiriéndose al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, en el Concepto SSPD-OJ-2018-528 indicó:

“(…) De conformidad con lo dispuesto en la norma citada, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago y si el contrato exige que el mismo lo adquiera, de lo cual se sigue que, si el contrato no lo exige y así lo permite, bien puede el prestador adquirir los medidores y conservar su propiedad, no obstante que los medidores se encuentren ubicados en los predios de sus usuarios. En cuanto a que el costo de los equipos de medida y acometida sea asumido por el constructor y/o urbanizador, la Ley 142 de 1994 no dispone nada al respecto, razón por la cual habrá de estarse a lo que se disponga en el contrato de venta del inmueble. (…)” (Subrayado fuera de texto)

De otra parte, en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-2 esta oficina indicó lo siguiente:

“(…) Así las cosas, el prestador no puede hacerse a su propiedad por el sólo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento o por avance tecnológico, incluso si el prestador termina instalándolo por inacción del usuario, pues en ese caso, debe proceder a cobrar el valor del equipo al usuario, para que se mantenga de su propiedad y puedan predicársele las obligaciones de cuidado y responsabilidad como dueño, entre ellas, la de adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños, al punto que, por ejemplo, en el sector de energía y gas, la falla del medidor o el hurto de los elementos del sistema de medición debe ser informado por cualquiera de los interesados en la medida^[33] (son interesados en la medida, el prestador, el suscriptor y el usuario). (…)” (Subrayado fuera de texto)

Como se observa, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 permite que la propiedad del medidor sea del usuario, del suscriptor o del prestador, según quien lo haya pagado. Así las cosas, si el medidor es reemplazado por cualquier motivo, se deberá tener en cuenta lo establecido en el contrato de servicios públicos para su reemplazo que, entre otros, debe disponer a quien corresponde adquirir, reparar, o reemplazar el medidor.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se da respuesta a su consulta con las siguientes conclusiones:

“(…)

¿Qué es un medidor con mal funcionamiento?

¿En este sentido se incluyen medidores con evidencia de manipulación que altera el normal registro de los consumos? (...)”

Conforme lo indicado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 la causal para hacer reparar o reemplazar el medidor a satisfacción del prestador correspondiente al mal funcionamiento del mismo obedece estrictamente a que el funcionamiento del medidor no permita determinar en forma adecuada los consumos, de forma que posiblemente existan fallas o irregularidades. Para ello, el Prestador deberá poner en conocimiento del usuario y/o suscriptor las razones para reponer o reparar el equipo de medida, junto con el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC o quienes tengan tales funciones.

En ese sentido, es necesario indicar que la norma no diferencia o tasa los aspectos técnicos que pueden dar lugar a la aplicación de esta, por lo que para esta oficina lo de usted indica como *“manipulación que altera el normal registro de los consumos”* se debe entender incluido siempre que esta no permita determinar en forma adecuada los consumos. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones y procedimientos, incluso penales, que ocasiona una *“manipulación”* no autorizada de un equipo de medida por parte del usuario o suscriptor.

“¿El laboratorio que realice las calibraciones, ensayos e inspecciones para determinar que el medidor no mide correctamente o está manipulado, debe estar acreditado?

¿Bajo qué esquemas de acreditación se debería acreditar un laboratorio para determinar que el medidor no mide correctamente, calibración, ensayos e inspección? (...)”

El artículo 75 de la Resolución 330 de 2017 - Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS), dispone que el prestador que adelante actividades de calibración de medidores debe hacerlas utilizando laboratorios de calibración acreditados bajo la Norma ISO/IEC 17025 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), o por un organismo de acreditación firmante del acuerdo multilateral de Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios- ILAC.

Además, en temas particulares de acueducto la CRA en su calidad de regulador de este servicio público en el concepto 20250300108921 fue clara en indicar que *“(…) corresponde a las personas prestadoras del servicio de acueducto establecer las características técnicas de los medidores que instalen a sus usuarios. Sin embargo, estas especificaciones deben sujetarse a las Normas Técnicas Colombianas (NTC) expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), que recogen los requisitos de exactitud, materiales y desempeño de los equipos, tales como la NTC 1063-3 sobre medidores de agua”*

“¿Qué es un desarrollo tecnológico?

¿El desarrollo tecnológico debe estar enfocado solo en la precisión o están incluidas las nuevas tecnologías y la manera como se captura el dato del consumo?

¿Cómo se debe demostrar un desarrollo tecnológico?

¿Cómo se debe establecer la vida útil de un medidor?

¿El desarrollo tecnológico debe estar acompañado por pruebas de laboratorio? Si es así, ¿de cuáles? (...)

Se reitera que esta Oficina en el concepto SSPD-OJ-2025-335 recalcó que 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, menos aún han tasado los medios probatorios para el mismo; 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 todo caso, se resalta que, en el cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona de forma correcta o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa.

Además, reiteramos que en sede de consulta no es procedente para la Superservicios emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta 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, por lo que no es posible para esta oficina determinar cuál sería la vida útil del medidor objeto de consulta, ni cómo el prestador podría en su caso demostrar el nuevo desarrollo tecnológico.

“(...) ¿Mejoras en el aumento del R (Q3/Q1), como pasar de un medidor R-100 a un medidor R-250, es evidencia de un mejor desarrollo tecnológico cuando se pueden registrar consumos más bajos? (...)”

“(...) ¿Cómo se debe establecer si el medidor tiene el diámetro adecuado? (...)”

“(...) ¿Si el medidor no tiene el diámetro adecuado, pero además existe un medidor de mejor desarrollo tecnológico, cómo se debe garantizar el debido proceso? (...)”

Reiteramos que en sede de consulta no es procedente para la Superservicios emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, como los que son objeto de sus preguntas, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta 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

Al margen de lo anterior, debemos indicar las reglas generales sobre los instrumentos de medición que de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, se pueden resumir de la siguiente manera:

- Los suscriptores o usuarios deberán adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medición, cuando así lo estipule el respectivo contrato de condiciones uniformes.

- No es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse que los medidores funcionen, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción del prestador, cuando (i) su funcionamiento no permita medir con precisión los consumos del usuario, o (ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

- Los usuarios podrán elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la medición. Sin embargo, como señala el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, “(...) *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.*”

- Los contratos de servicios públicos podrán establecer las características técnicas que deben cumplir los medidores.

De la mano de lo establecido en el artículo 144 de la ley 142 de 1994, es necesario resaltar el artículo 145 de la citada Ley que prevé la posibilidad de que el prestador y el usuario o suscriptor verifiquen el estado de los medidores, de conformidad con lo que disponga el contrato de condiciones uniformes.

Conforme con lo anterior, el prestador atendiendo el procedimiento que haya previsto en el contrato de condiciones uniformes, debe verificar el estado del medidor y su desempeño, estableciendo mediante procesos técnicos la adecuación del medidor al consumo del predio.

Se resalta que, para el servicio público domiciliario de acueducto, el Decreto único 1077 de 2025 habilita a los prestadores del servicio de acueducto para cambiar los medidores:

- c) **cuando no tengan el diámetro adecuado** para el servicio que prestan: En este caso el usuario o suscriptor debe pagar la diferencia de valor entre los dos medidores y los materiales requeridos para las obras a los precios vigentes.
- d) cuando a juicio del prestador el medidor **no registre adecuadamente el consumo**: En este caso el prestador puede retirar el medidor para verificar su estado, y en caso que detecte fallas debe:
 - brindar la opción de reparación del medidor si es técnica y económicamente posible.
 - si requiere cambio de medidor, el usuario o suscriptor puede adquirirlo a quien quiera mientras cumpla con los requisitos técnicos previstos en el contrato o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En ese contexto, es importante indicar que: (i) Es obligación del usuario o suscriptor hacer reparar o reemplazar el medidor a satisfacción del prestador, so pena de que el prestador lo haga por su cuenta, pasado un periodo de facturación y (ii) el debido proceso **en el cambio de medidor** en el servicio público domiciliario de acueducto exige que el prestador **informe al usuario o suscriptor la razón del cambio de medidor**, y surta los procedimientos para cambio previstos en el contrato de servicios públicos conforme lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Además, en este caso consideramos relevantes las reglas incorporadas en la Resolución CRA 943 de 2021 que desarrollan algunos de los derechos de los usuarios o suscriptores frente al prestador y los cuales hacen parte del debido proceso en la actuación de visitas técnicas para revisión de los instrumentos de medida y el retiro del medidor, las cuales se resumen así:

- a) Que el prestador de **aviso** o comunicación al suscriptor o usuario según corresponda a una visita técnica o el retiro del medidor.
- b) Solicitar **asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier tercero** para que verifique el proceso de revisión de medidores e instalaciones internas.
- c) Se levante un **acta** que según corresponda a una visita técnica o el retiro del medidor.
- d) Que el Prestador remita el **informe de revisión**.

En el evento en el que el suscriptor o usuario considere que el cambio de dispositivo no obedece a la razón esgrimida por el prestador, o que no se le garantizó el debido proceso, puede presentar denuncia ante esta Superintendencia, con el propósito de que se adelante una investigación administrativa y, de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar.

Para ello, debe tener en cuenta que el usuario que desee presentar denuncia ante esta entidad deberá identificar al presunto infractor, enunciar los hechos evidenciados, exponer las normas que se consideran vulneradas y allegar las pruebas que sustenten su dicho.

“(…) ¿Cuándo el medidor es robado de la instalación del usuario, quién debe asumir el costo del reemplazo? (…).”

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 de la ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa es de quien los paga, si estos no son inmuebles por adhesión.

En ese contexto, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago y si el contrato exige que el mismo lo adquiera, de lo cual se sigue que, si el contrato no lo exige y así lo permite, bien puede el prestador adquirir los medidores y conservar su propiedad, no obstante que los medidores se encuentren ubicados en los predios de sus usuarios. En cuanto a que el costo de los equipos de medida y acometida sea asumido por el constructor y/o urbanizador, la Ley 142 de 1994 no dispone nada al respecto, razón por la cual habrá de estarse a lo que se disponga en el contrato de venta del inmueble.

Ahora bien, en caso de reemplazo del equipo de medida es relevante el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que dispone que el contrato de condiciones uniformes debe determinar a quién corresponde asumir los costos de adquirir, reparar, o reemplazar el medidor, conforme con el marco normativo y regulatorio vigente.

En todo caso, se reitera que es obligación del usuario o suscriptor hacer reparar o reemplazar el medidor a satisfacción del prestador, so pena de que el prestador lo haga por su cuenta, pasado un periodo de facturación y que el debido proceso **en el cambio de medidor** en el servicio público domiciliario de acueducto exige que el prestador **informe al usuario o suscriptor la razón del cambio de medidor**, y surta los procedimientos para cambio previstos en el contrato de servicios públicos conforme lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Cordialmente,

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