



20241000000434

GD-F-014 V.18

Página 1 de 5

**CIRCULAR EXTERNA N.º**  
**20241000000434**

Bogotá, D. C., 17/05/2024

**PARA** EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
**DE** SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
**ASUNTO** OBLIGACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO

En ejercicio de las funciones establecidas por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) vela porque las entidades bajo su inspección, vigilancia y control cumplan con la normativa aplicable. En desarrollo de esta labor, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en ejercicio de las competencias previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y, en particular, de lo dispuesto en los artículos 16 y 17 del Decreto 1369 de 2020, se permite comunicar a los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica, para su correcta y estricta aplicación, los principales aspectos regulatorios relacionados con la medición del consumo y, de manera particular, la estimación del consumo facturable.

En primer lugar, es esencial mencionar que los usuarios, conforme a lo dispuesto en el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, tienen el derecho de «(...) *obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados*». En este sentido, la norma señala:

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>

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución n.º 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

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

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 nro. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

**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 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.

Lo anterior, se complementa y coincide con lo consagrado en el primer inciso del artículo 146 de la misma ley, en el cual se dispuso:

«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 (...).».

En el contexto de las normas mencionadas y en concordancia con lo previamente señalado por la SSPD en el Concepto Unificado SSPD 002 de 2009, actualizado el 3 de junio de 2021, la medición se erige como la regla general para la determinación del consumo facturable, lo que implica, en el caso de servicios con medición individual directa o indirecta, el uso de instrumentos apropiados para establecer el consumo por cada suscriptor o usuario del servicio, de forma tal que exista un medidor por cada acometida del servicio. Lo anterior, por supuesto, sin perjuicio de la posibilidad excepcional de que a través de un único medidor se establezca el consumo de varios usuarios, evento que, se reitera, es excepcional y que dependerá, en todos los casos, de lo que disponga la regulación, y del estricto cumplimiento de los requisitos por parte de cada agente involucrado.

Ahora bien, cuando, por las causas excepcionales que establece la regulación, no sea posible la determinación del consumo facturable a través de los instrumentos de medida, y dichas causas se encuentren debidamente justificadas, las alternativas para estimar el consumo (las cuales, deben encontrarse contempladas y descritas en el contrato de condiciones uniformes) se encuentran consagradas en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Al respecto, la norma indica:

(...) 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).*

Adicionalmente, para la determinación del consumo en los eventos de investigación a causa de las desviaciones significativas, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece:

**ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.** *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. 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 (negrilla fuera de texto).*

Como puede observarse, existen casos excepcionales contemplados en la ley bajo los cuales no es posible la medición mediante instrumentos idóneos y, en ese mismo sentido, para esos casos, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 habilita, excepcionalmente, la aplicación de mecanismos alternativos para determinar el consumo y establecer el precio con base en estimaciones. No obstante, la aplicación de tales mecanismos debe estar señalada en los contratos de servicios públicos, siendo estos, los de estimación del consumo a partir de: i) promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario; ii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; o, iii) aforos individuales, según sea el caso.

En este sentido, es importante reiterar que, el uso de estas alternativas se encuentra supeditado a la imposibilidad de medir los consumos, la ley limita su aplicación o procedencia, para el servicio de energía eléctrica, a cualquiera de los siguientes supuestos: i) cuando durante un período no sea posible medir razonablemente con los instrumentos de consumo; ii) cuando se determine la falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor; iii) por investigación de la causa de las desviaciones significativas frente a consumos anteriores; y, iv) por razones de seguridad o interés social<sup>1</sup>. De este modo, la imposibilidad de medir el servicio con los instrumentos de medición en los supuestos antes mencionados, supone una excepción a la regla general de medición de los consumos reales.

Sin embargo, es imperativo entender que la estimación del consumo debe ser la última alternativa y las circunstancias que llevaron a la estimación deben ser completamente justificadas y verificables con los soportes documentales que validen los argumentos de la empresa. Es inaceptable que las empresas de energía eléctrica recurran a la estimación del consumo como una práctica habitual o realizada por conveniencia.

Cabe advertir que los prestadores deben abstenerse de imponer condiciones gravosas a los usuarios cuando quiera que desarrollen el marco de aplicación de estas excepciones a la medición, como mecanismo para la determinación del consumo facturable. Es fundamental que, en estas circunstancias, los derechos de los usuarios sean primordiales y respetados.

Por ejemplo, en cuanto a lo que refiere al aforo de carga, el prestador tiene la obligación de establecer en su contrato, con total claridad, las condiciones y alcances del aforo, así como las particularidades y elementos para su determinación y cálculo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que los prestadores de servicios públicos ejercen una posición dominante respecto de sus usuarios y, en ese sentido, no deben incurrir en abusos de dicha posición, al establecer las condiciones a que ha hecho referencia el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

---

<sup>1</sup> [Concepto unificado 002 de 2009](#), modificado en 2021.

En ese sentido, y conforme a lo dispuesto en el Concepto Unificado SSPD 002 de 2009, modificado en 2021, procede recordar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de su facultad de control, se encuentra habilitada para sancionar el incumplimiento de las normas de rango constitucional, legal y regulatorio existentes con relación a la prestación del servicio y respecto de la relación con sus usuarios, por lo que, de evidenciar que con las estipulaciones contractuales el prestador persigue o logra generar una afectación a los derechos de los usuarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios procederá a aplicar las sanciones que resulten pertinentes, sin perjuicio además, de compulsar copias a la autoridad nacional en materia de competencia, la Superintendencia de Industria y Comercio, para que examine presuntas situaciones de abuso de posición de dominio como acto contrario a la competencia.

Cabe mencionar que la SSPD publica anualmente el informe Diagnóstico del Estado de la Medición Individual de Energía Eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional (SIN)<sup>2</sup>. En sus tres versiones se ha analizado, entre otros aspectos, los siguientes temas:

- Avances de la normativa relacionada
- Principales indicadores de micro y macromedición
- **Medición según los tipos de lectura**
- Fallas en los componentes que comprenden el sistema de medición
- Niveles de reclamación de los usuarios sobre aspectos relacionados a la medición
- Avances en el despliegue de la infraestructura de medición avanzada

De manera particular, de la información que reportan los prestadores en el Sistema Único de Información (SUI) en el formato TC2. 'Facturación a Usuarios', de la Resolución SSPD 20212200012515 de 2021<sup>3</sup>, respecto de la estimación del consumo facturable al usuario, se realizan los respectivos análisis de los indicadores de estimación para cada uno de los comercializadores del SIN que atienden a usuarios finales. Los resultados de estos análisis están detallados en el documento en mención.

Respecto de los resultados reportados en el documento mencionado, para el año 2022, publicado en septiembre de 2023, y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, consagradas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1369 de 2020, la SSPD se encuentra realizando los respectivos requerimientos de información a los prestadores, indicando que se remita, para cada caso particular, los soportes documentales, para determinar si las situaciones individuales reportadas como casos de estimación de consumo se acogen estrictamente a las excepciones contempladas por la ley y para verificar si, adicionalmente, cada una de ellas se encuentra debidamente justificada conforme a lo expuesto en la presente comunicación. Esto para determinar y aplicar las sanciones correspondientes en aquellos casos donde las empresas no puedan justificar de manera incontrovertible la garantía de los derechos de los usuarios en cuanto a la determinación de sus consumos reales.

Así las cosas, exhortamos a todas las empresas del sector a cumplir con su deber de garantizar una medición precisa, fiable y real. Cualquier desviación de la normativa en perjuicio de los usuarios será considerada un incumplimiento grave y estará sujeta a las acciones de control pertinentes. No pueden aceptarse prácticas que comprometan la transparencia o la justicia en la facturación de servicios eléctricos. La confianza de los usuarios, tanto en las empresas como en

---

<sup>2</sup> [Diagnóstico del Estado de la Medición Individual en el SIN 2022](#)

<sup>3</sup> Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información – SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional – SIN.

los organismos de control, y la integridad del sistema dependen de nuestra capacidad para asegurar que los consumos de los usuarios se midan correctamente.

Finalmente, insistimos sobre la obligación que impone la ley de determinar el consumo facturable al usuario a través de instrumentos de medida idóneos y que, por regla general, debe hacerse de manera individual. Si bien existen casos excepcionales en los cuales puede determinarse el consumo facturable mediante las formas de estimación que permite la ley, es obligación de las empresas justificar plenamente, con todo el soporte probatorio, que la determinación del consumo facturable al usuario no fue posible hacerse a través de su equipo de medida individual por causas ajenas a la empresa. Justificación que, a criterio de esta Superintendencia, debe presentarse por cada uno de los periodos en que se estime el consumo.

### PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Cordialmente,

  
**DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS**  
Superintendente de servicios públicos domiciliarios

Proyectó: Nelson Yesid González Castro – Profesional especializado – DTGE

Revisó: Diego Fernando Borda Tovar – Coordinador Grupo de Gestión Comercial en el SIN   
Jairo Andrés Blandón – Profesional especializado – DTGE   
Grupo de Conceptos de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ)

Aprobó: Omar Camilo López López – Director técnico de gestión de energía (E)   
Sandra Milena Téllez Gutiérrez – Superintendente Delegada para Energía y Gas Combustible 