Nº 20
APROBADO

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Cristian Avendaño

PROPOSICIÓN DE DEBATE DE CONTROL POLÍTICO SOBRE PRÁCTICAS IRREGULARES EN LA REPOSICIÓN DE MEDIDORES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO

En nuestra calidad de congresistas de la República de Colombia, en ejercicio de las atribuciones otorgadas por el artículo 114° de la Constitución Política de Colombia y de conformidad con los artículos 249° y subsiguientes de la Ley 5 de 1992, muy respetuosamente nos dirigimos a la honorable COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE de la Cámara de Representantes con el propósito de poner en consideración para su aprobación la presente proposición de debate de control político **SOBRE PRÁCTICAS IRREGULARES EN LA REPOSICIÓN DE MEDIDORES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO,** mediante el cual se **CITA** para absolver el cuestionario adjunto a la **MINISTRA DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO, HELGA MARÍA RIVAS ARDILA,** al **SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, FELIPE DURÁN CARRÓN,** a la **SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO- SIC, CIELO ELAINNE RUSINQUE URREGO,** a la **DIRECTORA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA, NELLY MOGOLLÓN MONTAÑEZ** y a los gerentes **GERENTE GENERAL DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA- AMB S.A. E.S.P, JUAN CARLOS SUÁREZ MUÑOZ,** al **GERENTE DE ACUAVALLE S.A. E.S.P., JORGE ENRIQUE SÁNCHEZ,** al **GERENTE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ** y al **GERENTE DE SERVAF S.A. E.S.P., JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS.**

Asimismo, se **INVITA** al **PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN, GREGORIO ELJACH PACHECHO** a la **ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES – ANDESCO.**

Lo anterior, teniendo en cuenta las diferentes quejas y denuncias que se han conocido a nivel nacional y, en especial, en el departamento de Santander, por parte de usuarios del servicio público domiciliario de acueducto que pondrían en evidencia las malas prácticas empresariales en que las empresas prestadoras de este servicio público ejecutan el procedimiento de reposición de medidores. Entre las malas prácticas más recurrentes se destacan:

- Reposiciones masivas sin una socialización previa adecuada.
- Traslado automático de los costos al usuario, sin claridad sobre los criterios técnicos.
- Procesos de atención de quejas y recursos que no garantizan el debido proceso ni el derecho de defensa.
- Ejecución de visitas y cambios de medidores en terreno sin protocolos uniformes, generando intimidación e inconformidad.

Este patrón de malas prácticas no se limita al cambio de medidores; pues se repite en otros procedimientos del sector: reconexiones, revisiones periódicas, revisiones por desviaciones significativas, entre otros. Lo común en todos estos casos es la percepción ciudadana de que las empresas buscan cerrar la controversia en terreno, sin que se extienda hacia la esfera administrativa o judicial, limitando así los derechos de los usuarios.

01.10.25 10:35 AM

cristian.avendano@camara.gov.co
CRISTIAN AVENDAÑO
www.cristianavendano.com

Por otro lado, también se identifica la existencia de vacíos en la política pública nacional en relación con la reposición de los medidores en el servicio público domiciliario de acueducto en los siguientes asuntos:

- No hay claridad sobre la vida útil de los medidores ni uniformidad en los criterios técnicos para su reposición.
- No existe un rubro presupuestal nacional destinado a apoyar a las empresas y usuarios en este proceso.
- Los costos recaen directamente sobre los usuarios, sin mecanismos de subsidio o alivio tarifario.

Cabe señalar que, si bien la reposición de medidores es un procedimiento legal y técnicamente soportado en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CRA y circulares de la Superintendencia de Servicios Públicos; en la práctica este procedimiento se ha venido ejecutando de manera desordenada, costosa y en abierta tensión con los derechos de los ciudadanos convirtiéndose en un problema de interés general.

Por todo lo anterior, se hace necesario la realización de este debate de control político en el Congreso de la República, con el fin de garantizar los principios de transparencia, proporcionalidad, debido proceso y justicia tarifaria, así como la protección de los derechos de los usuarios del servicio público domiciliario de acueducto en la reposición de medidores.

En ese orden de ideas, se eleva el siguiente

CUESTIONARIO

Al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:

1. Sírvase informar qué lineamientos técnicos y/o operacionales ha expedido el Ministerio en relación con la vida útil de los medidores de servicios públicos domiciliarios y la obligación de su reposición periódica. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
2. Sírvase informar si el Ministerio ha formulado y/o implementado políticas públicas, estrategias o programas para garantizar que la reposición de medidores de servicios públicos domiciliarios no se convierta en una carga desproporcionada para los usuarios. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
3. Sírvase informar qué seguimiento realiza el Ministerio a las empresas de servicios públicos que adelantan cambios masivos de medidores de servicios públicos domiciliarios. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.

A la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

1. Sírvase informar cuántas quejas, reclamos y denuncias ha recibido la Superintendencia en relación con cambios de medidores de servicios públicos domiciliarios en el país durante los últimos cinco años. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
2. Sírvase informar qué medidas de vigilancia e investigación se han adoptado contra las empresas que presuntamente han vulnerado derechos de los usuarios en este procedimiento. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
3. Sírvase informar cómo se garantiza al debido proceso a los usuarios que no autorizan o cuestionan el cambio de su medidor. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
4. Sírvase informar si existen sanciones impuestas a empresas por mala práctica en la reposición de medidores. De ser así, sírvase a informar cuáles. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
5. Sírvase informar qué controles de vigilancia y sanción ha ejercido la Superservicios frente a las quejas recurrentes de los usuarios contra el AMB, ACUAVALLE, AGUAS KPITAL CÚCUTA Y SERVAF y otras empresas por reposiciones de medidores sin prueba técnica suficiente o sin respetar el debido proceso.
6. Sírvase informar si la Superintendencia tiene un censo nacional o estadísticas de quejas sobre reposición de medidores y, de ser así, allegar los datos desagregados por empresas y regiones. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
7. Sírvase informar cómo verifica la Superintendencia que los prestadores cumplen con la obligación de notificar con antelación suficiente las visitas técnicas y cambios de medidores, permitiendo al usuario estar acompañado de un perito independiente. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
8. Sírvase informar qué medidas regulatorias ha propuesto la Superintendencia para armonizar los criterios de "vida útil" y "obsolescencia tecnológica" de los medidores, evitando que la decisión quede a discreción de cada empresa. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
9. Sírvase informar qué actuaciones ha adelantado la Superservicios frente a casos en los que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, u otros prestadores trasladan los costos de reposición directamente a los usuarios sin ofrecer alternativas de financiamiento, subsidio o adquisición libre en el mercado.
10. Sírvase informar qué planes de mejora o directrices ha emitido la Superservicios para que los prestadores uniformen protocolos de reposición de medidores y se garantice el derecho de defensa de los usuarios en todas las etapas del proceso. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
11. Sírvase allegar los soportes de las visitas territoriales realizadas en los últimos 5 años, a las Empresas Prestadoras del Servicio Público de Acueducto, en las que se hayan revisado, evaluado y encontrado irregularidades relacionadas con: la reposición de medidores, los tiempos de respuesta a peticiones, quejas y recursos, los mecanismos de socialización adelantados con los usuarios respecto de este procedimiento, y las eventuales vulneraciones al debido proceso. En cada caso, allegar copia de los informes técnicos, actas de visita, planes de mejora exigidos y sanciones impuestas.
12. Sírvase allegar los soportes de las visitas territoriales de socialización realizadas con la ciudadanía en relación con los programas de reposición de medidores, incluyendo copia de

las actas de reunión, registros de asistencia, piezas de divulgación utilizadas, cronogramas de actividades pedagógicas y evaluaciones de impacto realizadas. Indique igualmente qué mecanismos se implementaron para garantizar que los usuarios conocieran sus derechos, los recursos que podían interponer y las garantías de debido proceso en cada caso, así como las entidades que acompañaron dichas jornadas allegando los soportes de dichos acompañamientos

A la superintendencia de Industria y Comercio:

1. Sírvase allegar e informar las acciones y medidas administrativas que ha impuesto la Superintendencia contra empresas o ejecutores del procedimiento de suministro y reposición de medidores por presunta cartelización y colusión en licitaciones de los contratos. Detallar el caso específico de las denuncias relacionadas con este procedimiento en el Área Metropolitana de Bucaramanga por parte de las EMPRESAS WATER TECHNOLOGY ENGINEERING SAS (NIT 900709060-1), MEDICIONES Y SERVICIOS S.A.S. (NIT 900709060-1) Y MISURATORI COLOMBIA S.A.S. (NIT. 901680586-9), en especial de los contratos C-276 de 2023 Y C-288 del 2023.
2. Sírvase informar si existen investigaciones en curso por posibles prácticas restrictivas de la competencia (cartelización) en las licitaciones de medidores. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
3. Sírvase qué medidas se han adoptado para garantizar pluralidad de oferentes y evitar la concentración del mercado en pocas empresas proveedoras de medidores.
4. Sírvase informar si se han detectado irregularidades en los precios de referencia de los medidores adquiridos por empresas prestadoras de servicios públicos. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.

A la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA:

1. Sírvase informar cuál es la normatividad vigente que establece la vida útil de los medidores y cada cuánto deben ser reemplazados.
2. Sírvase informar qué criterios técnicos justifican la reposición masiva en periodos cortos de tiempo.
3. Sírvase informar cómo se garantiza que los costos de la reposición sean reconocidos de forma justa en la tarifa y no generen enriquecimiento indebido de las empresas.
4. Sírvase allegar los últimos estudios sobre la calidad de los medidores y su durabilidad real en condiciones de uso.

A la Procuraduría General de la Nación:

1. Sírvase informar qué acciones preventivas o disciplinarias se han adelantado frente a posibles vulneraciones al debido proceso de los usuarios de las empresas de servicios públicos domiciliarios en relación con el acueducto, en especial en el tema de reposición de medidores.

2. Sírvase informar qué lineamientos ha emitido la Procuraduría para que las empresas respeten los derechos de los usuarios en este procedimiento.

A la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO:

1. Sírvase allegar el registro, censo o consolidado de quejas de los usuarios relacionadas con la reposición de medidores, en especial aquellas donde se alegue vulneración al debido proceso, y allegar copia de dicho reporte. Detallar el caso específico del servicio público domiciliario de acueducto.
2. Sírvase informar qué medidas de autorregulación, protocolos de atención o planes de mejora han recomendado a sus empresas afiliadas para garantizar que los procedimientos de reposición de medidores se ejecuten de forma transparente, con socialización previa y garantizando el derecho de defensa de los usuarios e implementación de planes correctivos frente a malas prácticas empresariales.

A los gerentes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga- AMB S.A. E.S.P., GERENTE GENERAL DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA- AMB S.A. E.S.P, JUAN CARLOS SUÁREZ MUÑOZ, al **GERENTE DE ACUAVALLE S.A. E.S.P., JORGE ENRIQUE SÁNCHEZ,** al **GERENTE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ** y al **GERENTE DE SERVAF S.A. E.S.P., JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS.**

1. Sírvase allegar, informar y explicar las cláusulas pertinentes de los contratos vigentes suscritos con los usuarios donde se establecen las condiciones uniformes de medición del consumo correspondiente al servicio público domiciliario del acueducto, desviaciones significativas del consumo para las partes y establecer su relación con la medición del consumo. Así como, aspectos técnicos del tipo de medidor a instalar en el inmueble del usuario.
2. Sírvase allegar, informar y explicar, los requerimientos técnicos de conveniencia y oportunidad que justificaron los contratos de reposición de medidores.
3. Sírvase allegar, informar y explicar la relación entre el índice de pérdida del agua el sistema de acueducto, con la micro medición.
4. Sírvase allegar, informar y explicar cómo tiene implementado el catastro de medidores a su cargo. Se requiere presentar esta información, a través de un mapa de procesos, así como señalar los objetivos a corto, mediano y largo plazo del catastro de medidores y su relación con los procesos de planeación estratégicas aprobados por los órganos de dirección.
5. Sírvase informar cuál es el cronograma oficial de reposición de medidores en la vigencia 2023–2025, allegando copia de los planes aprobados por la gerencia y la junta directiva.
6. Sírvase informar qué mecanismos de socialización y consulta previa con la comunidad se realizan antes de iniciar las reposiciones masivas, allegando soportes documentales de actas, convocatorias y material pedagógico.
7. Sírvase informar qué criterios técnicos concretos utiliza para determinar que un medidor debe ser reemplazado por "obsolescencia tecnológica".

8. Sírvase informar cómo garantizan el cumplimiento del artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006 (modificada por la 457 de 2008), en lo referente a la notificación previa mínima de 3 días hábiles al usuario con fecha y franja horaria exacta para el retiro del medidor.
9. Sírvase informar por qué en varios procedimientos de cambio de medidores no se allegan los resultados de pruebas de laboratorio del equipo retirado, y cómo justifica que el cambio se haga sin esa evidencia técnica.
10. Sírvase informar qué protocolos tienen para garantizar que el acta de retiro del medidor refleje fielmente el estado del equipo, sea firmada por el usuario o cuente con testigos independientes, conforme exige la normativa.
11. Sírvase informar cómo cumplen con la obligación de ofrecer al usuario un periodo mínimo de facturación para ejercer su derecho a reemplazar por su cuenta el medidor, de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
12. Sírvase informar qué mecanismos de socialización masiva realizan para explicar a los usuarios los programas de reposición de medidores, sus costos y derechos.
13. Sírvase informar qué planes de mejora han implementado tras las decisiones administrativas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario en las que se ha determinado que no se cumple con el debido proceso en cambios de medidores.

Se suscribe el 1 de octubre de 2025,

CRISTIAN DANILO AVENDAÑO FINO
Representante a la Cámara por Santander
Partido Alianza Verde

DANIEL CARVAHLO MEJÍA
Representante a la Cámara por Antioquia
Coalición Centro Esperanza

ALEJANDRO GARCÍA RÍOS
Representante a la Cámara por Risaralda
Partido Alianza Verde