



20258003254861
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20258003254861
Fecha: 20/10/2025 10:45:46

Bogotá D.C.

Doctor
RAÚL FERNANDO RODRÍGUEZ RINCÓN
Secretario General
COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
comision.sexta@camara.gov.co
Carrera 7 N° 8-68
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta Cuestionario Proposición No. 20 de 2025 – Debate de Control Político- “Las prácticas irregulares en la reposición de medidores del servicio público de acueducto” - Radicado SSPD 20255294270552

Respetado Secretario Rodríguez:

Hemos recibido el cuestionario del Debate de Control Político de la Proposición No. 20 de 2025 de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, sobre “las prácticas irregulares en la reposición de medidores del servicio público de acueducto”, presentada por los Honorables Representantes Cristian Danilo Avendaño Fino y Daniel Carvalho Mejía. Al respecto desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) nos permitimos responder los aspectos de nuestra competencia:

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 la información por región o territorio.*

Para el período comprendido entre el 10 de enero de 2020 y el 30 de septiembre de 2025, la Superintendencia ha recibido un total de 2083 reclamaciones relacionadas con inconformidades frente al cambio o cobro del medidor en el servicio de acueducto, a nivel nacional.

**RECLAMACIONES POR CAMBIO COBRO DE MEDIDOR A NIVEL NACIONAL
2020-2025**

TIPO DE PETICIÓN	AÑO DE RECLAMACIÓN					
	2020	2021	2022	2023	2024	Total General
Derecho de petición (E)		34	126	214	185	559
RAP recurso de apelación (E)	1	115	340	563	353	1372
ATENCIÓN PERSONALIZADA		24	56	55	17	152
Total general	1	173	522	832	555	2083

Fuente: Cronos Power_Bi
Fecha de corte: 30/09/2025

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

Del total de reclamaciones recibidas en el periodo indicado, 559 corresponden a peticiones o reclamaciones iniciales. 152 son atenciones personalizadas prestadas en los puntos de atención al ciudadano de la Superservicios y las restantes 1372 son recursos de apelación contra las decisiones empresariales.

En este punto, es importante precisar que al ser la Superintendencia un órgano de segunda instancia, las reclamaciones deben ser presentadas y atendidas en primera instancia por la empresa prestadora, motivo por el cual, las 742 reclamaciones clasificadas en la estadística como derechos de petición en interés particular, son remitidas por competencia a cada uno de los prestadores, en aras de agotar el procedimiento de reclamación en debida forma.

Si al momento de conocer la respuesta dada a su reclamación por parte de la empresa, el usuario o suscriptor continúa inconforme con la misma, podrá presentar recurso de reposición y en subsidio apelación, siendo este último de competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de las Direcciones Territoriales.

En el marco del recurso de recurso de apelación la Superintendencia realiza un control de legalidad sobre el procedimiento que debe surtir el prestador previo al cambio o reposición del medidor y la inclusión del costo del mismo en la factura del servicio público domiciliario.

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.*

Consultados los diferentes sistemas de información de la SSPD, se identificó que actualmente no existen investigaciones en curso contra prestadores del servicio de acueducto, por presuntos incumplimientos en el procedimiento asociado al cambio de medidores.

En el año 2019 se adelantó una investigación contra del prestador EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA EPM E.S.P., por una conducta asociada al cambio de medidores, actuación que se encuentra finalizada. A continuación, los detalles de este proceso:

No.	Expediente	Cargo formulado	Estado	Motivo
1	2019440350600028E	Presunto incumplimiento de la obligación de avisar del cambio de medidores a los usuarios y/o suscriptores de conformidad con lo dispuesto por los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006.	Archivado. Mediante Resolución SSPD 20204400027785 del 08/07/2020.	No se acreditó probatoriamente incumplimiento de la obligación de avisar del cambio de medidores a los usuarios y/o suscriptores. Se surtió proceso a los usuarios explicando la programación de la visita para inspeccionar y eventualmente realizar la reparación, reinstalación del dispositivo de medida o cambio del medidor.

3. *Sírvase informar cómo se garantiza al debido proceso a los usuarios que no autorizan o cuestionan el cambio de su medidor.*

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, particularmente en su artículo 144, es deber del suscriptor o usuario realizar la reparación o reposición del medidor cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar adecuadamente los consumos, o cuando existan desarrollos tecnológicos que pongan a su disposición instrumentos más precisos. A su vez, la norma establece que los medidores instalados en las acometidas son de propiedad del usuario, quien es responsable de su instalación, mantenimiento, reparación y reemplazo. En este sentido, el cambio o reposición del medidor no puede ser efectuado de manera unilateral por parte del prestador, sino que debe enmarcarse dentro de las causales expresamente establecidas en la ley, a saber:

- Mal funcionamiento del instrumento: En cuyo caso el prestador deberá poner en conocimiento del usuario las razones técnicas que hacen necesaria la reposición o reparación, sustentadas mediante informe técnico, certificado de calibración o inspección

expedido por un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

- Avance tecnológico: Cuando existan desarrollos que permitan una lectura más precisa de los consumos, debidamente justificados. El prestador deberá demostrar que el medidor a reemplazar no cuenta con las características tecnológicas requeridas.

En cualquiera de los casos, el usuario, como propietario del instrumento, tiene la opción de adquirirlo con el proveedor de su elección, siempre que cumpla con las especificaciones técnicas definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador. Si el usuario no realiza la reposición dentro del plazo de un período de facturación, la empresa podrá proceder a hacerlo por cuenta del usuario, conforme lo autoriza el artículo 144 ibídem.

Adicionalmente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, verifica el cumplimiento del debido proceso en la atención de estos casos por parte de los prestadores, tanto en visitas presenciales como en la revisión de las actuaciones internas de defensa del usuario en sede de la empresa.

Específicamente, el procedimiento para el cambio de medidores debe ajustarse a lo establecido en el artículo 1.13.2.2.5 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRA 943 de 2021, el cual contempla los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios, incluyendo la notificación previa, la motivación de la actuación, la posibilidad de contradicción y defensa, así como la entrega de información técnica y resultados de los análisis de laboratorio.

Cuando esta Superintendencia recibe reclamaciones de usuarios en las que se evidencia una posible vulneración al debido proceso en el cambio de medidor, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, procede a requerir al prestador con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste, considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos que permitan contextualizar la problemática denunciada y emitir un pronunciamiento definitivo sobre la misma. En caso de detectarse irregularidades o transgresiones a la normatividad, se inician las actuaciones administrativas correspondientes, conforme al marco legal y reglamentario que rige a esta Superintendencia.

De esta manera, se garantiza que los derechos de los usuarios sean respetados, y que las empresas actúen conforme a los principios de legalidad, transparencia, proporcionalidad y debido proceso.

Finalmente, como un componente informativo la Superservicios a través de sus redes sociales, página web y canal de YouTube, ha publicado una serie de videos relacionados de los procedimientos, derechos y deberes que se tienen en el momento de un cambio de medidor, lo cuales podrán ser consultados a través de los siguientes enlaces:

<https://www.youtube.com/shorts/Nii6pRbuhgg>

<https://www.youtube.com/shorts/374B4COVm5s>

<https://www.youtube.com/shorts/3TxHfxxYvGg>

El debido proceso en la relación que se establece en virtud del contrato de condiciones uniformes entre empresa, usuario y suscriptor, debe ser garantizado por el prestador y para ello debe dar estricto cumplimiento tanto a los procedimientos señalados en el contrato de condiciones uniformes, como a la normatividad vigente.

Ahora bien, cuando el usuario o suscriptor considere que la empresa no ha respetado sus derechos, entre ellos, el derecho al debido proceso, podrá acudir al procedimiento de reclamación contemplado en la Ley 142 de 1994. En este sentido, el usuario o suscriptor puede manifestar sus inconformidades frente al procedimiento adelantado por la empresa para el cambio y/o cobro del medidor, agotando el procedimiento señalado en los artículos 154 a 158, de la mencionada Ley 142.

Las referidas normas establecen que ante las inconformidades que puedan presentar los usuarios y suscriptores de servicios públicos domiciliarios, podrán manifestar dichas inconformidades ante el prestador para que este, en el término de 15 días desde la presentación, se pronuncie sobre las mismas.

Una vez se notifique la decisión sobre la reclamación presentada, el usuario o suscriptor cuenta con un término de 5 días para manifestar su inconformidad con la respuesta, para lo cual deberá hacer uso del recurso de reposición ante la empresa y en subsidio de apelación, el cual será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de las Direcciones Territoriales.

El término para responder el recurso de reposición, será de 15 días contados desde su presentación y, de confirmarse la decisión inicial, deberá conceder el recurso de apelación y remitir el expediente a la Dirección Territorial correspondiente para el trámite de dicho recurso.

Si la empresa rechaza o niega el recurso de reposición, el usuario o suscriptor podrá interponer recurso de queja contra dicho rechazo. Este recurso deberá ser presentado directamente ante la Superservicios dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la decisión de rechazo.

Por otro lado, en el evento en el que la empresa no atienda las reclamaciones que recibe dentro de los términos antes señalados, de conformidad con lo estipulado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, se configurará un silencio administrativo positivo, cuyos efectos deberán ser reconocidos por la empresa dentro de las 72 horas siguientes a su configuración. De no hacerlo, el peticionario podrá acudir a la Superintendencia a solicitar que se adopten las medidas necesarias para que la empresa materialice el silencio administrativo positivo configurado y de ser procedente, sancione a la empresa, por desconocimiento a lo dispuesto en el referido artículo 158.

Con el agotamiento de este procedimiento de reclamación se garantizan los derechos de los usuarios y suscriptores, cuando consideren que la empresa prestadora del servicio público domiciliario, los ha desconocido.

4. *Sírvase informar si existen sanciones impuestas a empresas por mala práctica en la reposición de medidores. De ser así, sírvase a informar cuáles.*

Consultados los diferentes sistemas de información de la SSPD, bases de datos de la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aplicativo “sancionados” y el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA CRONOS), no se tiene registro de sanciones a empresas por mala práctica en la reposición de medidores, en los últimos cinco (5) años.

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.*

Revisados los diferentes sistemas de información de la SSPD, bases de datos de la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aplicativo “sancionados” y el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA CRONOS), no se tiene registro de sanciones en los últimos cinco (5) años contra los prestadores AMB, ACUAVALLE, AGUAS KPITAL CÚCUTA Y SERVAF, 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.*

A continuación, se presentan los datos estadísticos de peticiones y recursos recibidos en la Superservicios sobre reclamaciones relacionadas con cambio o cobros de medidores, para el periodo comprendido entre 1º de enero de 2020 y 30 de septiembre de 2025, por regiones.

En la tabla se discriminan los datos por Dirección Territorial, que es la forma como la Superintendencia tiene asociados los territorios para la atención de las reclamaciones que se reciben. Al frente de cada Dirección se especifican los departamentos asociados a cada Territorial.

**RECLAMACIONES POR CAMBIO O COBRO DEL MEDIDOR POR REGIÓN
2020-2025**

REGIÓN	AÑO DE RECLAMACIÓN					TOTAL GENERAL
	2020	2021	2022	2023	2024	
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO (Cundinamarca y Bogotá)		74	176	234	161	645
DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE (Atlántico, Magdalena, Guajira, San Andrés, Providencia y Santa Catalina)	1	11	11	12	20	55
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE (Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío)		18	39	20	39	116
DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE (Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca)		32	198	467	226	923
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE (Valle del Cauca, Cauca y Nariño)		27	57	39	29	152
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTE (Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar)		2	16	5	24	47
DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE (Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupes, Tolima, Hula, Caquetá y Putumayo)		9	25	55	56	145
Total general	1	173	522	832	555	2083

Fuente: Cronos Power_Bi
Fecha de corte: 30/09/2025

La estadística sobre las reclamaciones por empresa, se encuentran en archivo de Excel adjunto a esta respuesta, ya que, dada la dimensión del cuadro, no es posible presentarlo en este documento.

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.**

En el marco de las reclamaciones que presentan suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de las Direcciones Territoriales, recibe y tramita los recursos de apelación en temas relacionados con negativa del contrato, terminación, corte, suspensión y facturación.

En desarrollo de estas competencias, las Direcciones Territoriales al momento de analizar los recursos de apelación, verifican que, en el procedimiento adelantado por las empresas previo al cambio de los medidores, se hayan respetado las garantías y derechos reconocidos por la ley a usuarios y suscriptores. Para mayor ilustración, se trae a colación lo dicho por esta Entidad, a través de la Oficina Asesora Jurídica, a través del concepto 340 del 3 de septiembre de 2025:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de sus facultades de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la regulación sectorial tiene como fin garantizar que los usuarios reciban un servicio acorde con los estándares de calidad y continuidad, lo que comprende también que, en la medición de sus consumos, se empleen los medios que la técnica ha dispuesto, de manera que lo cobrado por los servicios públicos sea lo efectivamente consumido, razón por la cual, ante la inconformidad con los cobros efectuados, los usuarios pueden presentar peticiones y los recursos de la defensa en sede del prestador, según lo establecido en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a los recursos en el régimen de los servicios públicos, es preciso tener en cuenta que los artículos 152, 153 y 158 y relacionados de la ley 142 de 1994, consagran el procedimiento de defensa del usuario en sede del prestador, pues allí se establece que los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a interponer los recursos de ley contra las decisiones empresariales que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, decisiones que de forma expresa fueron señaladas por el legislador, y que corresponden a los actos de: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte, y (v) facturación del servicio, tal como se desprende de su contenido.

Esto significa que los suscriptores y/o usuarios de servicios públicos domiciliarios, se encuentran facultados para controvertir las decisiones empresariales mencionadas, a través de la presentación de la reclamación pertinente ante el prestador, la cual, una vez resuelta, da la posibilidad al reclamante de interponer los recursos procedentes, es decir, los de reposición y subsidiario de apelación, el primero de ellos a cargo del prestador y el segundo de esta Superintendencia.

Por otro lado, en relación con el trámite de defensa de los usuarios la Superintendencia ejerce sus funciones a través de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y gestión en territorio y sus Direcciones Territoriales, conforme a los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020. Estas incluyen: (i) resolver recursos de apelación como segunda instancia; (ii) conocer recursos de queja por rechazo indebido de apelaciones; (iii) imponer sanciones por incumplimiento en respuestas; y, (iv) garantizar la ejecución del silencio administrativo positivo a favor de los usuarios.

Consecuencia del ejercicio de los derechos a la defensa en sede de empresa y debido proceso para interponer recursos de apelación y en subsidio de apelación que tienen los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, esta Superintendencia conoce caso a caso de las reclamaciones que radican ante nuestra entidad los usuarios afectados por la vulneración al procedimiento establecido en la regulación para el cambio de medidores, incluyendo lo relacionado al pre aviso de la visita técnica y la asistencia o acompañamiento técnico que pueden recibir los usuarios.

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.*

De manera inicial, es de precisar que los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020, atribuyeron a esta Superintendencia de forma principal las funciones de inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en lo concerniente al cumplimiento de los contratos de servicios públicos que estos celebren con los usuarios, como también sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulación a los que se encuentran sujetas las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios públicos domiciliarios o las actividades complementarias a estos.

Así, las funciones mencionadas de forma general están referidas a: (i) vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y los actos administrativos a los que estén sujetas las personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos; (ii) proteger y apoyar la participación de los usuarios; y (iii) sancionar las violaciones al régimen de los servicios públicos, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.

En consecuencia, se debe precisar que dentro de las funciones asignadas a esta Superintendencia no se encuentra emitir lineamientos técnicos y/u operacionales respecto de la vida útil de los medidores de acueducto y la obligación de su reposición periódica, así como tampoco proponer medidas regulatorias frente a la “vida útil” y “obsolescencia tecnológica” de los medidores.

No obstante, se informa que el régimen de los servicios públicos domiciliarios establece parámetros para el cambio de los medidores, los cuales han sido objeto de pronunciamiento por parte de la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, entre otros, a través del Concepto SSPD-OJ-2023-580, en el que se señala lo siguiente:

“De manera general, respecto de los equipos de medida, el artículo [144](#) de la Ley 142 de 1994 señala:

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

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

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

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores". (subraya 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.

- 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.

En atención a lo previsto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, son dos las causas por las cuales deben reemplazarse o repararse los medidores a costa del usuario y a satisfacción de la empresa: i) Por mal funcionamiento o ii) Por desarrollo tecnológico.

En cualquier caso, si el suscriptor, pasado un período de facturación no ha tomado las acciones para hacerlo, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario. Tratándose de los servicios de acueducto y alcantarillado, debe recordarse que el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, exige al prestador el aviso de la visita de revisión o retiro provisional.

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. (...)” (Subraya fuera de texto)

Así las cosas, el cambio de los equipos de medida debe obedecer a: (i) un real y demostrable avance tecnológico que garantice una medición de los consumos más precisas, o (ii) un mal funcionamiento del medidor que impida determinar en forma adecuada los consumos de los usuarios. En todo caso, dicho cambio no puede ser al arbitrio de los prestadores, toda vez que deberá ser realizado a través de un debido proceso que permita establecer una u otra razón de cambio por parte del prestador.”

En concordancia con lo anterior, el numeral 18 del artículo 133 ibídem, señala que existe abuso de la posición dominante de los prestadores, cuando se establezcan cláusulas que “(...) limiten la obligación de la empresa a hacer efectivas las garantías de la calidad de sus servicios y de los bienes que entrega; y las que trasladan al suscriptor o usuario una parte cualquiera de los costos y gastos necesarios para hacer efectiva esa garantía; y las que limitan el plazo previsto en la ley para que el suscriptor o usuario ponga de presente los vicios ocultos de los bienes y servicios que recibe”, por lo que aun cuando el prestador del servicio se encuentra facultado para vender los medidores a los usuarios, al momento de hacer la entrega de este, deberá acompañarlo de la respectiva garantía de calidad que otorga el fabricante.

Conforme a lo expuesto, si bien el usuario es el responsable de la reparación o reemplazo del medidor cuando a ello haya lugar, debiendo asumir los costos en que se incurra; también es cierto que cuando el proveedor del equipo sea el prestador, este deberá hacer entrega de la garantía de calidad del fabricante, por lo que cualquier reparación o reemplazo que deba hacerse dentro del término de la garantía, será asumida por el proveedor y/o fabricante del mismo, so pena además, de ser considerado un abuso de la posición dominante del prestador cualquiera de las tres situaciones señaladas en el contexto del numeral 18 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, estando claro que los equipos de medida deben ser entregados con la garantía de calidad, es pertinente indicar que conforme a lo dispuesto por el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, “*el prestador del servicio público de acueducto dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años cuando el mismo sea suministrado directamente por el prestador. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido exclusivamente por el prestador, sin embargo, el reemplazo del equipo de medición no será procedente hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.*”

Lo anterior, fue considerado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en los clausulados del modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo. Así, para el caso de grandes prestadores, es decir, para aquellos que cuentan con más de 5.000 suscriptores, la cláusula 9 numeral 13 y cláusula 13 del modelo incluido en la Resolución CRA 943 de 2021 compilatoria del sector, señalan que la persona prestadora debe dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por esta, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años. Así mismo, señala que el costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015.

Por su parte, el numeral 13, cláusula 36, artículo 6.1.6.2 ibídem del modelo de condiciones uniformes aplicable a pequeños prestadores, esto es, los que atiendan en sus áreas de prestación del servicio hasta 5.000 suscriptores, señala que la persona prestadora garantizará el buen servicio del medidor suministrado y de las acometidas, por un lapso no inferior a tres (3) años.

En ese sentido, cuando el prestador del servicio sea el mismo que suministra el medidor, debe otorgar la garantía de calidad y buen servicio del equipo por un término no inferior a tres (3) años, por lo que el costo de reparación o reposición que se cause durante este tiempo, será asumido por el prestador sin que haya lugar a cobro alguno para el usuario.

Hasta este punto, se debe precisar que si bien en el régimen de los servicios públicos se consagró la obligación de los prestadores o proveedores de los medidores de otorgar la garantía de calidad, que para el caso de los medidores de acueducto no puede ser inferior a tres (3) años conforme lo establecido por el Decreto Único Reglamentario [1077](#) de 2015 y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, lo cierto es que nada se dijo respecto de las condiciones y términos para hacer efectiva la garantía, tema que se encuentra por fuera de la órbita de competencia de esta Superintendencia.

En efecto, las normas que regulan la materia se encuentran contenidas en el Estatuto de Protección al Consumidor – Ley [1480](#) de 2011, bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC. Es así como el usuario puede reclamar la garantía al prestador con el que adquirió el medidor, quien hará lo respectivo frente al productor. Para conocer si el producto es objeto de reposición o si los aspectos a reparar se encuentran incluidos en la garantía, deberá estarse a lo dispuesto en el artículo [11](#) del referido Estatuto de Protección al Consumidor.

Finalmente, es importante informar que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC expidió la Resolución 69940 del 2025 del 12 de septiembre de 2025, a través de la cual se reglamenta el control metrológico de los medidores de agua potable de uso residencial, cuyo objeto es “(...) *prevenir la inducción a error a los consumidores y usuarios en general, y asegurar la calidad de las mediciones que proveen los medidores de agua potable fría y caliente que utilizan en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el ámbito residencial.*”

En ese sentido, los medidores de agua potable deben cumplir los requisitos técnicos, metrológicos y administrativos establecidos en dicho reglamento, que entrará a regir seis meses después de su publicación en el diario oficial.

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.*

En el marco de lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el responsable de realizar la reposición del medidor de agua es el usuario, el cual podrá hacerlo a través de un tercero o del prestador del servicio, en este último caso el valor establecido contemplará las labores propias de mano de obra, el medidor y cambio de algunos otros elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del mismo; en este sentido la empresa deberá ofrecer alternativas de financiamiento que para el caso de usuarios de los estratos residenciales 1, 2 y 3, el plazo no podrá ser inferior a los 36 meses, no obstante, el usuario podrá optar por un periodo más corto, si así lo desea, esto en razón al artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto Nacional 229 de 2002, que establece:

“Artículo 15

(...)

La entidad prestadora de los servicios públicos debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto”. (Subrayado fuera de texto)

(...)

Así las cosas, independientemente del plazo acordado entre la empresa y el suscriptor, el valor establecido del medidor será cobrado a través de la factura del servicio, en cuyo caso si el usuario en algún momento se encuentra inconforme o percibe el cobro de un valor diferente al estipulado, tendrá el derecho a realizar el respectivo reclamo ante la empresa, la cual tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para resolverla y dar contestación; de no encontrarse satisfecho con la respuesta o de ser negativa, el usuario podrá hacer uso del recurso de

reposición y subsidiario de apelación, conforme a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994,

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

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

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

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

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

En esa medida, en primera instancia, el suscriptor o usuario deberá presentar la reclamación ante el prestador del servicio público domiciliarios para que este revise, en este caso, el acto de facturación; en el evento que dicho prestador no modifique la decisión el usuario podrá interponer los recursos de reposición en subsidio de apelación, y en este último caso y en los términos de ley establecidos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, podrá en segunda instancia decidir al respecto.

Adicionalmente a lo establecido, es preciso indicar que de acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, si lo prestadores no dieran respuesta a los usuarios dentro del término de los quince (15) días hábiles desde la presentación de la reclamación, se configura el silencio administrativo positivo a favor del suscriptor o usuario, evento en el cual, el usuario podrá solicitar ante la Superservicios la imposición de las sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de que se adopten las decisiones pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

10. Sírvasse 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.

La Superintendencia, en cumplimiento de su función de inspección, vigilancia y control establecida en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, ha emitido orientaciones y lineamientos técnicos y jurídicos dirigidos a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, con el propósito de garantizar la estandarización de los procedimientos de revisión, retiro y reposición de medidores, así como el respeto de los principios del debido proceso, publicidad y derecho de defensa de los usuarios.

Dentro de dichas actuaciones, se destacan las siguientes:

- **Conceptos y pronunciamientos técnicos y jurídicos**

Concepto SSPD No. 0000191 de 2022 y Concepto SSPD No. 0000268 de 2025, mediante los cuales se precisó que los prestadores solo podrán efectuar la reposición de medidores en los casos en que se acredite un mal funcionamiento que impida determinar correctamente el consumo, o cuando existan desarrollos tecnológicos que lo justifiquen.

En dichos pronunciamientos, la Entidad enfatizó que antes de proceder al retiro del medidor, el prestador debe notificar al usuario, explicar las razones técnicas de la medida y permitirle controvertir los resultados de los ensayos o verificaciones, garantizando de esta manera su derecho de defensa.

- **Planes de mejora e instrumentos de seguimiento**

En desarrollo de sus competencias de supervisión, la Superservicios ha requerido a los prestadores la adopción de planes de mejora orientados a la estandarización de los procedimientos de medición, los cuales incluyen directrices sobre la elaboración de actas de retiro, la participación del usuario o su representante en la diligencia, la conservación de evidencias técnicas, y la notificación oportuna de las decisiones adoptadas.

Estos planes se articulan con los resultados del Diagnóstico sobre el Estado de la Medición Individual en el Sistema Interconectado Nacional (2023), documento en el que la Entidad identificó la necesidad de uniformar los protocolos de medición y reforzar la transparencia en la gestión de los prestadores.

- **Normativa complementaria**

Las actuaciones de los prestadores en materia de reposición y revisión de medidores deben observar, además, las disposiciones contenidas en los artículos 144 de la Ley 142 de 1994, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, y los artículos 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, que desarrollan las etapas del procedimiento, la forma de notificación y los derechos de los usuarios.

En consecuencia, la Superservicios ha dispuesto lineamientos técnicos y administrativos encaminados a garantizar que las empresas prestadoras implementen protocolos uniformes para la reposición de medidores, bajo el respeto irrestricto del debido proceso, la transparencia y la defensa del usuario, principios esenciales del régimen de los servicios públicos domiciliarios.

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.*

Los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020, atribuyeron a esta Superintendencia las funciones de inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en lo concerniente al cumplimiento de los contratos de servicios públicos que estos celebren con los usuarios, como también sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetas las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios públicos domiciliarios o las actividades complementarias a estos.

De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia puede desplegar sus funciones de control y vigilancia respecto de cualquier persona que realice actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, la reglamentación y regulación.

Con base en estas facultades, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio ha realizado actividades de inspección y vigilancia varias empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, para verificar las causas de las principales quejas de los usuarios respecto a las mismas, entre los que se encuentran las inconformidades con la medición y los equipos asociados, tramite y respeto del debido proceso a peticiones y recursos o problemas presentados en puntos o canales de atención. Entre las empresas objeto de visita de inspección se encuentran la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB ESP, realizada el 29 de junio de 2023, AGUAS KPITAL S.A. E.S.P., realizada en Cúcuta – Norte de Santander el 5 de septiembre de 2024 y la SOCIEDAD TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P., realizada el 9, 10 y 11 de diciembre de 2024, se anexan las evidencias de las inspecciones realizadas.

En ejercicio de las funciones asignadas en el numeral 10 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, periódicamente la Superservicios realiza evaluaciones integrales de prestadores de estos mismos servicios en donde analiza los aspectos operativos, técnicos, comerciales, financieros, administrativos, de reporte de información y demás elementos asociados a la prestación del servicio. Con ello busca ejercer actividades de inspección y vigilancia e identificar preventivamente señales de alerta que permitan generar acciones que garanticen la prestación ininterrumpida y de calidad de estos servicios o la identificación de problemas recurrentes asociados a la medición de los servicios.

Estos informes de evaluación integral podrán ser consultados en el portal web de la entidad a través del siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Evaluacion-de-prestadores>

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.*

En atención a la solicitud formulada, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informa que, en el marco de sus estrategias de participación ciudadana, implementadas anualmente, se dispone a través de las siete Direcciones Territoriales la realización de jornadas pedagógicas, asesorías técnicas y jurídicas dirigidas a usuarios, ciudadanía, instancias de participación y entes territoriales. Así mismo, se llevan a cabo mesas de trabajo de control social, con el propósito de promover los derechos y deberes de los usuarios frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, fortalecer las competencias ciudadanas en materia de control social, sensibilizar sobre las acciones de inspección, vigilancia y control desarrolladas por la Entidad, apoyar la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) y articular soluciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Estas acciones se desarrollan de manera conjunta con las empresas prestadoras de servicios públicos, responsables de atender en primera instancia las peticiones, quejas y reclamos (PQR) de los usuarios. Adicionalmente, se convoca a las autoridades territoriales y nacionales según las necesidades identificadas en cada territorio, mientras que la Superservicios actúa como garante del cumplimiento de los compromisos adquiridos en el marco de dichas mesas de trabajo.

Cabe resaltar que estas actividades se realizan conforme a las necesidades identificadas en los territorios y se programan en atención a las solicitudes efectuadas por los usuarios, autoridades municipales y entes de control. En este sentido, durante la vigencia 2024 se desarrollaron **653 actividades pedagógicas**, y para la vigencia 2025 se han ejecutado **224 actividades** de apoyo y asistencia jurídica y técnica, consolidando procesos de orientación, socialización normativa y acompañamiento institucional.

Por su parte, en lo que respecta al servicio de acueducto, es pertinente señalar que durante las vigencias 2024 y 2025 se han llevado a cabo **55 mesas de trabajo** con usuarios, empresas prestadoras y autoridades municipales, abordando específicamente el tema de **cambio o reposición de medidores**. Estas jornadas tuvieron como finalidad fortalecer la vigilancia ciudadana y brindar asistencia institucional en el territorio, garantizando la transparencia y el debido proceso en las actuaciones relacionadas con los programas de reposición.

Las acciones mencionadas reflejan la cobertura y presencia institucional de la Superservicios en el territorio nacional, así como el cumplimiento de los lineamientos de gestión orientados a garantizar la transparencia, la eficacia y la atención directa a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

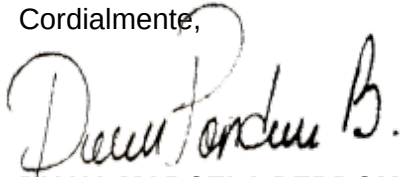
En atención a lo solicitado, se adjunta al presente el **reporte de las actividades de capacitación jurídica y técnica**, así como las **mesas de trabajo desarrolladas en relación con el cambio de medidores del servicio público de acueducto** durante las vigencias 2024 y 2025. Dicho reporte detalla la Dirección Territorial responsable, el departamento, municipio, fecha de realización y el registro correspondiente en el Sistema Documental **Cronos**, utilizado por la Superservicios.

Adicionalmente, se remiten las **Estrategias de Participación Ciudadana 2024 y 2025**, en las cuales se detallan los programas dispuestos para la ciudadanía. Es importante precisar que se anexan las **actas de las mesas de trabajo desarrolladas durante la vigencia 2025**; sin embargo, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en lo concerniente a la protección de datos personales y el derecho fundamental de habeas data, considerando que en su comunicación no se especifica el propósito del uso de la información, **no se remiten los listados de asistencia**, dado que estos contienen datos

personales de los participantes. No obstante, se incluye el registro que acredita la existencia y custodia de dicha información en el sistema documental institucional, el cual es objeto de auditorías internas y externas.

Sin otro particular, esperando haber dado respuesta a sus inquietudes, le envío un respetuoso y cordial saludo.

Cordialmente,



DIANA MARCELA PERDOMO BELTRÁN

Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo



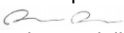
IVÁN DARÍO ROMERO VEGA

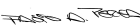
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (E)

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexos: Tabla de Excel con la estadística mencionada en los puntos 11 y 12, actas de inspección mencionadas en el punto 15 y soportes de las visitas mencionadas en el punto 16.

Proyectó: Andrea Vargas Aguilera – Profesional Especializado SDPUGT 
Diego Alejandro Bernal Villate – Profesional Especializado DTGAA 
Diana Ramírez – Contratista SDAAA 
Michael Yesid Bolívar Gómez - Profesional Especializado SDPUGT 
Dora Araque Torres - Profesional Especializado SDPUGT 
Julián David Becerra Barón. Profesional Especializado SDPUGT 

Revisó: Fabio Alejandro Perea Holguín – Asesor 

Aprobó: María Stella Garzón - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E) 
Luis Felipe Salamanca Cachay– Director de Investigaciones Acueducto Alcantarillado y Aseo 
Jhonn Vicente Cuadros Cuadros – Jefe Oficina Asesora Jurídica 