



San José de Cúcuta, octubre 29 de 2025

Doctor
RAÚL FERNANDO RODRÍGUEZ RINCÓN
 Secretario General
 Comisión Sexta Constitucional Permanente
 Cámara de Representantes
 E-mail: comision.sexta@camara.gov.co

ASUNTO:	RESPUESTA A OFICIO CSCP.3.6-904-25 DEL 16/10/2025 RADICADO INTERNO N° 202502050481 DEL 17/10/2025
----------------	--

HUGO IVÁN VERGEL HERNÁNDEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía N° 13.460.287 de Cúcuta, actuando en calidad de Gerente y Representante Legal de Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP con NIT 900.080.956-2, por medio del presente documento procedo a otorgar respuesta al oficio CSCP.3.6-904-25 del 16/10/2025 donde la Secretaría General de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes requiere a la empresa en los siguientes términos:

"(...) De conformidad con lo dispuesto en los artículos 114 de la Constitución Política y el 233 de la Ley 5a de 1992 -Reglamento Interno del Congreso; con toda atención me permito informarle que en sesión de esta Célula Congresual del día 10 de octubre de 2025, fue aprobada la Proposición 20/2025 presentada por los Honorables Representantes CRISTIAN DANIL AVENDAÑO FINO y DANIEL CARVALHO MEJÍA.

En dicha proposición se le cita a debate de control político que se llevará a cabo en esta Comisión en fecha y hora que oportunamente se le comunicará, para que, en el marco de su competencia, se sirva absolver el cuestionario planteado sobre "Las prácticas irregulares en la reposición de medidores del servicio público de acueducto"

Agradezco allegar las respuestas en los términos del artículo 258 de la Ley 5a de 1992 -Reglamento Interno del Congreso - que señala:

Puntos de Atención:

Calle 11A #6-56
ATALAYA Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina

Calle 19 17-14 Loc. 3 Aguas Calientes

Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina

piso 2 edificio San José.

Pág. Web: www.akc.com.co

PBX: 3189242000

KpiLínea Gratuita - Call Center: 116-24 Horas/3189242000

Kpibot - WhatsApp: 3330333334

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



"Artículo 258. SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento."

Considerando el contexto del requerimiento efectuado por la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, es necesario y pertinente abordar, previamente, el contexto legal que regula la materia objeto del control político, teniendo en cuenta los aspectos abordados en el cuestionario que hace parte de la proposición aprobada en esa cedula legislativa.

El régimen de servicios públicos domiciliarios contenido esencialmente en la Ley 142 de 1994, prevé que existe contrato de servicios públicos¹ desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio. Luego, una vez formalizado el contrato de servicios públicos, surgen derechos y obligaciones para quienes hacen parte del mismo, como en toda relación contractual.

Dentro de las obligaciones a cargo de la empresa, se encuentra la de verificar que los medidores o aparatos de medida funcionen de forma adecuada, habida cuenta que es un derecho del usuario obtener de las empresas la medición real de sus consumos con instrumentos tecnológicos apropiados, y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Para efectos de lograr tal objetivo, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece que los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos; e igualmente prevé que *"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"*

En todo caso debe precisarse que la medición real de los consumos mediante instrumentos tecnológicamente apropiados no es un derecho absoluto respecto del cual el suscriptor y/o usuario no tenga un deber correlativo, tal y como lo señaló el Consejo de Estado en los siguientes términos:

"(...) La medición del consumo es un derecho de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y que, para efectuar dicha medición se deben utilizar los instrumentos que la técnica haya hecho disponible, con el fin de que el consumo sea el elemento

¹ El Contrato de Servicios Públicos "Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados" (Ley 142 de 1994 – artículo 128)



principal del precio que se cobre al usuario. Ahora bien, se debe resaltar que este no es un derecho absoluto respecto del cual los usuarios no tengan un deber correlativo, pues el artículo 144 citado, establece también que, en los contratos de condiciones uniformes, se podrá exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan o reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos”² (Subrayado fuera de texto)

En este contexto, es claro que todos los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto, tienen la obligación legal de elaborar e implementar planes o proyectos para el control de pérdidas; siendo la verificación y reemplazo de medidores una de las actividades que resulta determinante y obligatorio dentro de dichos planes o proyectos.

Sobre el fundamento legal que faculta a los prestadores del servicio público de acueducto para llevar a cabo la revisión y reemplazo de los medidores de acueducto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD N° 808 de 2021 se pronunció en los siguientes términos:

(...) el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, establece que dentro de los contratos de condiciones uniformes los prestadores pueden exigir que los usuarios o suscriptores mantengan en óptimas condiciones los equipos para medir sus consumos. Veamos:

“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.”

De la norma transcrita, es dable señalar que el usuario o el suscriptor tienen la facultad de adquirir el elemento de medición con el proveedor de su preferencia, y el prestador deberá aceptarlo siempre y cuando reúna las características técnicas previstas en el contrato de condiciones uniformes.

Adicionalmente, el citado artículo establece que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando el prestador establezca que existen nuevos desarrollos

² Sentencia CE S III 11420 de 2005, Magistrado Ponente Dr. Alier Eduardo Hernández Enríquez



tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos o cuando el funcionamiento del medidor no permite determinar en forma clara los consumos.

"...)

Ahora bien, en lo referente a los medidores del servicio público domiciliarlo de acueducto, el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, establece que el prestador podrá cambiar el medidor cuando este no tenga el diámetro adecuado para el servicio que presta. De igual manera, indica que el prestador podrá retirar el medidor cuando a su juicio no esté registrando de manera adecuada el consumo, dando la opción al usuario o suscriptor de repararlo si técnicamente fuera posible. Dicha disposición establece lo siguiente:

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 económica mente esta resulta procedente"

En este contexto, es claro que las personas prestadoras del servicio público de acueducto, se encuentran legalmente facultadas para llevar a cabo el retiro y reemplazo de los medidores de acueducto cuando; se determine que se encuentran funcionando de manera técnicamente incorrecta, o cuando la tecnología ponga a disposición instrumentos de medición más precisos o avanzados, tal y como lo precisó la Superintendencia de Servicios Públicos en el Concepto SSPD N° 459 de 2021, a saber:

"...) 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

Puntos de Atención:

Calle 11A #6-56
ATALAYA Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina

Calle 19 17-14 Loc. 3 Aguas Calientes

Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina

piso 2 edificio San José.

Pág. Web: www.akc.com.co

PBX: 3189242000

KpiLínea Gratuita - Call Center: 116-24 Horas/3189242000

Kpibot - WhatsApp: 3330333334

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



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 (...)"

Para el caso concreto, la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP adelanta todos los procedimientos para llevar a cabo la revisión y eventual reemplazo de los medidores de acueducto, con plena observancia de lo previsto en la normatividad vigente, así como los criterios fijados por la Superintendencia de Servicios Públicos, tal y como se desarrollará en la respuesta a los puntos planteados en la proposición

Huelga agregar que el valor del medidor nuevo es financiado a treinta y seis (36) meses para los usuarios residenciales de los estratos socioeconómicos unos, dos y tres, independientemente de que el reemplazo del aparato de medida se realice por daños o fallas técnicas o por desarrollo tecnológico; en virtud de lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto Único 1077 de 2015. Sin embargo, el suscriptor y/o usuario puede solicitar que la financiación sea por un periodo de tiempo inferior.

Ahora bien, el régimen de servicios públicos domiciliarios consagra un mecanismo ágil y efectivo de interlocución entre los usuarios y los prestadores de los servicios. Tal mecanismo, se encuentra instituido en el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 denominado; "*DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA*", el cual contiene los artículos 152 a 159, donde se preceptúa en el primero de ellos lo siguiente: "*Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos*"

El derecho que le brinda la ley a todo suscriptor o usuario, hace referencia a presentar Peticiones, Quejas y Recursos [PQR], con el objeto de dirimir en sede de la empresa o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un determinado asunto que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, aspectos claramente definidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En este contexto, cuando un suscriptor y/o usuario, individualmente considerado, tiene algún tipo de pretensión o inconformidad en relación con el cambio del medidor de acueducto, la ley ha querido que el interesado tenga la oportunidad de presentar la respectiva reclamación o petición, y que la empresa tenga, a su vez, la oportunidad de revisar sus propios actos, con el fin de confirmar, modificar, aclarar e inclusive revocar su actuación, dándole así la oportunidad de enmendar sus errores y proceder al restablecimiento de los derechos del afectado.

Debe precisarse que si bien es cierto el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 consagra los mecanismos de defensa del usuario en sede de la empresa, también es



cierto que para el ejercicio de los mismos, existen unos requisitos como es el hecho de quien tenga algún tipo de reclamo o pretensión en relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, debe estar legitimado en la causa.

Valga precisar, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece que son partes del contrato de servicios públicos, la empresa prestadora y el suscriptor o usuario, y además prevé que el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Por lo tanto, son estos sujetos quienes pueden ejercer los derechos que se derivan del contrato en cuestión, como presentar Peticiones, Quejas y Recursos [PQR].

Sobre el particular, resulta pertinente citar el pronunciamiento efectuado por la Superintendencia de Servicios Públicos en el Concepto SSPD-OJ-2013-039, a saber:

"(...) De conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, son partes del contrato de prestación de servicios públicos, la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

Ahora bien, la misma Ley 142 de 1994 ha definido lo que debemos entender por suscriptor y/o usuario.

Es así que el artículo 14.31, define el suscriptor como la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos y el artículo 14.33 señala que el usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

En ese orden de ideas, la ley le ha otorgado derechos dentro de la relación usuario-empresa no solo a la persona con la cual se suscribe el contrato de condiciones uniformes, sino también al propietario del inmueble como el consumidor del servicio, denominados usuarios.

Esto es corroborado por la misma Ley 142 de 1994, la cual en su artículo 154 dispone que 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.

Por tanto, la legitimación en la causa en los servicios públicos domiciliarios, radica en cabeza de la persona facultada para hacer valer los derechos que surgen por virtud de contrato de condiciones uniformes y a la cual la Ley le otorga la posibilidad de presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, así como para solicitar la imposición de sanciones a las empresas por el no reconocimiento de los actos fictos o presuntos por la ocurrencia de silencio administrativo positivo. Esta persona es quien tiene la calidad de suscriptor o usuario, tal como lo dispone la Ley 142 de 1994 a lo largo del Capítulo VII del Título VIII, referido a la "Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa".

Es importante anotar que conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la interposición de recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

Puntos de Atención:

Calle 11A #6-56
ATALAYA Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina

Calle 19 17-14 Loc. 3 Aguas Calientes

Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina

piso 2 edificio San José.

Pág. Web: www.akc.com.co

PBX: 3189242000

KpiLínea Gratuita - Call Center: 116-24 Horas/3189242000

Kpibot - WhatsApp: 3330333334

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia



No obstante lo anterior, debe existir identidad entre el titular del derecho surgido en virtud de contrato de condiciones uniformes y quien hace uso de estos derechos. Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran o simplemente no activan la competencia de la SSPD.

Así lo dispuso la Corte Constitucional en Sentencia T-817-20021 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

"Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición."

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto".

En este orden de ideas, las peticiones, quejas y recursos no pueden ser generales, es decir que involucre el derecho de varias personas o realizadas a nombre de otro, puesto que sólo están legitimadas para reclamar la persona individualmente considerada como suscriptor o usuario, salvo que esta tercera persona actúe en nombre y representación del suscriptor o usuario (...)" (Resaltado fuera del texto)

Con fundamento en la doctrina de la Superservicios, es claro que si uno de los sujetos que hacen parte del contrato de servicios públicos [propietario o poseedor del predio, suscriptor o usuario], individualmente considerado; tiene algún tipo de inconformidad o reclamación frente a la revisión o reemplazo del medidor de acueducto, debe acudir en primera instancia ante Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, e instaurar la respectiva petición y/o solicitud, y si la respuesta otorgada por el operador no le es satisfactoria por considerar que no es ajustada a derecho o por considerar que no resolvió en debida forma la petición, podrá hacer uso de los recursos procedentes, con plena observancia de los requisitos y formalidades previstas en la normatividad vigente.

Dicho lo anterior, se procede con la respuesta de cada uno de los puntos que le competen a la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, en el mismo orden en que se encuentran enlistados en la proposición aprobada el 01 de octubre de 2025:

"(...) 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.

Con el objeto de atender el requerimiento efectuado en este punto, se remite el Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, donde se establece claramente todo lo relacionado con las características técnicas de los medidores de acueducto considerando cada tipo de usuario; derechos y deberes de las partes en relación con la medición real de los consumos, y demás aspectos que regulan la materia.

Es importante anotar que mediante documento con radicación N° 20092110031511 del 07 de Julio de 2009, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] le otorgó concepto de legalidad al Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] de Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP por encontrarlo conforme a derecho, de conformidad con lo establecido en el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994.

2. Sírvase allegar, informar y explicar, los requerimientos técnicos de conveniencia y oportunidad que justificaron los contratos de reposición de medidores

La respuesta a este punto se encuentra en el cuerpo del presente documento, sin que sobre reiterar que la reposición de un medidor de acueducto se justifica técnicamente en daños físicos o falencias metrológicas que le impiden registrar correctamente los consumos, y eventualmente por desarrollo tecnológico siguiendo los criterios establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos en el Concepto SSPD-OJ-2020-074

En todo caso se debe precisar que la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP tiene debidamente formalizados en el Sistema de Gestión de Calidad los procesos y procedimientos de revisión, verificación, retiro y reemplazo de medidores de acueducto, dentro de los cuales se encuentran los aspectos técnicos que se deben tener en cuenta para reemplazar los aparatos de medida, y adicionalmente los criterios a ser aplicados para garantizar el debido proceso de los suscriptores y/o usuarios

3. Sírvase allegar, informar y explicar la relación entre el índice de pérdida del agua el sistema de acueducto, con la micro medición.

En primer lugar, se debe precisar que la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cúcuta por parte de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, se realiza en el marco del Contrato de Operación N° 030 de 2006 suscrito con la E.I.S Cúcuta S.A. ESP.



Luego en el Contrato de Operación 030 de 2006 se dejó expresamente establecido que el indicador para medir el nivel de eficiencia en la prestación del servicio de acueducto, es el Índice de Agua No Contabilizada [IANC]. Luego, para efectos de establecer y calcular este indicador, se tiene que las pérdidas de agua se definen como la diferencia entre la unidad y el cociente entre el volumen de agua facturada y el volumen de agua producida y medida a la salida de la planta de tratamiento.

Ahora bien, en el informe final presentado por la firma International Consulting Corporation (ICC), la cual fue contratada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], en el marco del proyecto "Reducción de Pérdidas de Agua Potable y Reforma del Marco Regulador de Colombia"³, se concluyó que el Índice de Agua No Contabilizada [IANC] incluye la pérdida técnica, la pérdida no-técnica y el consumo legal no-facturado, luego la suma de estos dos últimos componentes se constituye la llamada pérdida comercial. Es así como se planteó la siguiente Matriz de Balance de Agua:

PRODUCCIÓN NETA Pérdidas de Agua	Consumo legal	Consumo Legal Facturado	Consumo Facturado Medido	Facturación	Agua facturada	
		Consumo Legal No. Facturado	Consumo Facturado No Medido			
Pérdidas de Agua	Pérdida No-técnica	Consumo No Facturado	Consumo No Facturado Medido	Pérdida Comercial	Agua no facturada	
		Consumo No Facturado No Medido	Consumo No Facturado No Medido			
	Pérdida Técnica	Consumo Ilegal	Consumo Ilegal	Pérdida Técnica		
		Errores Medición y Facturación	Errores Medición y Facturación			
	Pérdida Técnica	Fugas Transmisión y Distribución	Fugas Transmisión y Distribución	Pérdida Técnica		
		Vertimientos y Tanques Almacenamiento	Vertimientos y Tanques Almacenamiento			
		Fugas Conexión a Medidores Clientes	Fugas Conexión a Medidores Clientes			

Como se puede observar, la medición constituye una de las variables determinantes en el control de pérdidas, habida cuenta que la ausencia de medidores o la existencia de medidores averiados u obsoletos incide directamente en las pérdidas, habida cuenta que de una parte la empresa carece de información para realizar una adecuada gestión operativa y comercial; y de otra parte, los usuarios tienen la tendencia al uso irracional o no controlado del recurso hídrico por no tener certeza ni conciencia de las cantidad reales de agua que consume.

³ Proyecto financiado por la Agencia de Comercio y Desarrollo de los Estados Unidos de América (USTDA)



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.

Considerando en este punto se solicita información sobre el “catastro de medidores”, es pertinente traer a colación el pronunciamiento efectuado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD 702 de 2010, a saber:

(...) La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA define como 'Catastro c/e Usuarios' el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores, según lo establecido en el artículo Tía Resolución CRA 271 de 2003 que modificó el artículo 1.2.1.1. de la Resolución CRA 151 de 2001.

En consideración a un apropiado desarrollo del proceso de facturación, las personas prestadoras implementan el instrumento denominado “catastro de usuarios”, mediante el cual se permite la identificación de los mismos y el registro de sus datos relevantes. En tal sentido, el Decreto 302 de 2000 dispone en su artículo 2º:

"Del registro o catastro de usuarios. Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios (...)"

En cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, mantiene cabalmente actualizado el catastro de usuarios donde se tiene plenamente identificado cada suscriptor con la información sobre su identificación, modalidad del servicio, estado de cuenta, así como la identificación e información plena y completa sobre el tipo de medidor (tipo, diámetro y numero serial).

Por otra parte, se informa que la verificación y reemplazo de medidores, son actividades que realiza Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP siguiendo los procesos y procedimientos establecidos con plena observancia de lo previsto en la normatividad vigente, atendiendo la dinámica normal de su gestión comercial. Es decir, la empresa realiza revisiones rutinarias y excepcionales para verificar el estado de funcionamiento de los medidores, tal y como lo prevén los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, el objetivo fundamental y permanente de la empresa es garantizar que todos los usuarios cuenten con su respectivo equipo de medida en condiciones óptimas de funcionamiento, siguiendo los parámetros normativos y regulatorios

establecidos por las autoridades competentes, tales como el respeto al debido proceso y los demás derechos que le asisten a los suscriptores y/o usuarios.

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.

Como se indicó en la respuesta al punto anterior, la verificación y reemplazo de medidores, son actividades que realiza la empresa con base en lo establecido en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente. Por lo tanto, la reposición de un medidor de acueducto se realiza cuando se cumpla la condición prevista en el tercer inciso del artículo 144, el cual prevé lo siguiente:

“(...) 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 (...)”

Ahora bien, la manera como la empresa establece que un medidor no permite determinar en forma adecuada los consumos, es mediante revisiones o inspecciones rutinarias o excepcionales que se realizan dentro la gestión comercial y operativa de la empresa o por solicitud del suscriptor y/o usuario. De tal suerte que la verificación y eventual reemplazo o instalación de medidores responde a la dinámica que le es inherente a la prestación del servicio, pues se pueden presentar hechos fortuitos como daños a los aparatos de medidas por causas externas, averías o falencias metrológicas por tiempo de uso, hurto del aparato de medida o similares.

En consecuencia, la revisión, reemplazo e instalación de medidores de agua, no se realiza atendiendo o siguiendo un cronograma específico incluido dentro de un programa previamente aprobado, habida cuenta que son actividades que responden a la dinámica de la prestación del servicio y se realizan con plena observancia de lo previsto en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente.

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.

Para efectos de atender el requerimiento realizado en este punto, se reitera que la revisión, reemplazo e instalación de medidores de agua, no se realiza atendiendo o



siguiendo cronogramas específicos y menos aún implementado campañas masivas, habida cuenta que son actividades que responden a la dinámica de la prestación del servicio y se realizan con plena observancia de lo previsto en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente.

7. Sírvase informar qué criterios técnicos concretos utiliza para determinar que un medidor debe ser reemplazado por "obsolescencia tecnológica".

En relación con este punto, es necesario y pertinente traer a colación el pronunciamiento efectuado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el Concepto SSPD-OJ-2020-074 a saber:

"(...) 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.

En todo caso, siempre que sea requerido el cambio, se entiende que se debe notificar al usuario de esta decisión, para que éste último pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por la empresa y antes que trascurra un periodo de facturación; de lo contrario, se reitera, la empresa se encontrará autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario.

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 (...)"

Nótese como la Superservicios precisó que 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.

Dicho lo anterior, se informa que la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP no ha realizado ni tiene previsto realizar cambio de medidores por desarrollo tecnológico.

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.

Como se indicó anteriormente, la empresa realiza todos los procesos y procedimientos para la revisión y reemplazo de medidores con plena observancia de lo dispuesto en la normatividad vigente, tal y como lo es la Resolución CRA 413 de 2006 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021

Para tal efecto, todos los procesos y procedimientos se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, el cual es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios y colaboradores que se encargan de las actividades de revisión y reemplazo de medidores. Adicionalmente, se realizan capacitaciones y socializaciones de tales procesos y procedimientos en el marco de un esquema de mejoramiento continuo que se implementa de manera transversal al interior de la empresa.

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.

En relación con el planteamiento y señalamiento realizado en este punto, es necesario reiterar que el operador Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP lleva a cabo las revisiones técnicas con el objeto de verificar el estado de funcionamiento de los medidores de acueducto, respetando siempre y sin excepción alguna el debido proceso que le asiste al suscriptor y/o usuario.

Luego, en aquellos casos en que el aparato de medida presenta algún tipo de anomalía o falencia técnica, se procede a retirarlo del predio, y posteriormente es enviado al Laboratorio de Medidores donde se efectúa una revisión integral del aparato y donde se llevan a cabo las pruebas metrológicas correspondiente para determinar su estado de funcionamiento. En caso de que el medidor resulte no apto para su reinstalación, se conserva en el laboratorio por un periodo de facturación con el objeto de que el suscriptor y/o usuario proceda a reclamarlo.

El Laboratorio de Medidores de Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, se encuentra ubicado en la Planta de Tratamiento de Agua Potable [PTAP] el Pórtico; y cuenta con la respectiva acreditación por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia [ONAC], bajo los lineamientos de la Norma Técnica NTC ISO/IEC 17025:2017 - Código de Acreditación N° 14-LAC-037, tal y como consta en el certificado de acreditación que se adjunta con el presente documento para su conocimiento y fines pertinentes.

Dicho lo anterior, se informa que la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP efectúa el reemplazo de los medidores de acueducto, siempre y sin excepción alguna, con base los resultados de las pruebas técnicas y metrológicas realizadas por el Laboratorio de Medidores, los cuales siempre son puestos en conocimiento de los usuarios.



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.

Como se indicó anteriormente, la empresa realiza todos los procesos y procedimientos para la revisión y reemplazo de medidores con plena observancia de lo dispuesto en la normatividad vigente, tal y como lo es la Resolución CRA 413 de 2006 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021

Para tal efecto, todos los procesos y procedimientos se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, el cual es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios y colaboradores que se encargan de las actividades de revisión y reemplazo de medidores. Adicionalmente, se realizan capacitaciones y socializaciones de tales procesos y procedimientos en el marco de un esquema de mejoramiento continuo que se implementa de manera transversal al interior de la empresa.

En este contexto, los protocolos para garantizar la confiabilidad de las pruebas recaudadas, tales como actas de revisión, así como los previstos para garantizar los derechos de los usuarios, se encuentran en los procesos y procedimientos debidamente formalizados en el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se elaboran y se actualizan con plena observancia de lo dispuesto en la normatividad vigente.

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.

En la comunicación que se le envía al suscriptor y/o usuario informándole sobre los resultados de las pruebas físicas y metroológicas realizadas al medidor por parte del laboratorio, y en caso de que el aparato de medida resulte no conforme; se le indica al suscriptor y/o usuario sobre el derecho que le asiste de suministrar directamente el medidor de reemplazo otorgando el plazo de un periodo de facturación que establece la normatividad vigente.

12. Sírvase informar qué mecanismos de socialización masiva realizan para explicar a los usuarios los programas de reposición de medidores, sus costos y derechos.

La respuesta a este punto se encuentra en todo su contexto en las respuestas otorgadas a los puntos 5 y 6, y por lo tanto la empresa reitera lo dicho en las mismas.

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 (...)"

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP no ha sido investigada y sancionada mediante acto administrativo expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por trasgresión a las normas que reglamentan y regulan la revisión, reemplazo o instalación de medidores, ni por la violación al debido proceso que le asiste a los suscriptores y/o usuarios; y por ende no es posible dar cuenta de los planes de mejora que se requieren en este punto.

Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente mencionar que la empresa tiene implementados mecanismos de control que permiten evaluar permanentemente la observancia de los procesos y procedimientos para la revisión y reemplazo de medidores; en el marco de una estrategia de mejoramiento continuo para siempre velar por el cumplimiento de las normas y el respeto de los derechos de los suscriptores y/o usuarios.

Atentamente

HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
Gerente General

Elaboró: Hernando Solano / Director de Regulación.

Puntos de Atención:

Calle 11A #6-56
ATALAYA Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina

Calle 19 17-14 Loc. 3 Aguas Calientes

Sede Administrativa: Avenida 6 calle 11 esquina

piso 2 edificio San José.

Pág. Web: www.akc.com.co

PBX: 3189242000

KpiLínea Gratuita - Call Center: 116-24 Horas/3189242000

Kpibot - WhatsApp: 3330333334

San José de Cúcuta, Norte de Santander - Colombia

