



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 886 DE 2020

(noviembre 18)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de Concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², corresponde a la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios.”

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas al cambio de medidores, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones. El fundamento de la consulta es el siguiente:

“(...) La Empresa (...) está realizando en el Municipio (...), el cambio de medidores digitales a medidores inteligentes, muchos usuarios están inconformes porque la ESP está realizando esta actividad sin informarles el motivo del cambio, ni explicarles las ventajas o desventajas, muchas veces sin autorización del usuario (...)”.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Resolución CREG 070 de 1998^[6]

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02

Concepto SSPD-OJ-2020-012

Concepto SSPD-OJ-2017-532

CONSIDERACIONES

Con ocasión de los interrogantes formulados, relacionados con el procedimiento que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios para efectuar el cambio de los medidores, a la luz de lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, esta oficina se ha pronunciado en diversas oportunidades, entre ellas, mediante el Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02, en el que se indicó:

“(…) Para el caso del servicio público de energía, la Resolución 070 de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, señala que procede la solicitud de cambio del medidor por desarrollo tecnológico, cuando el equipo actual no esté dando las medidas correctas y/o no cumpla con la clase de precisión que determine la CREG. (numeral 7.3.2 *ibidem*). El artículo 7.6 de la citada Resolución establece:

'En el evento en que el equipo de medida no esté dando las medidas correctas, el comercializador notificará al usuario afectado y establecerá un plazo para calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. El plazo establecido no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, no superior a treinta (30) días hábiles. Si el usuario no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, el comercializador procederá a realizar la acción correspondiente a costa del usuario'.

2.13.2 CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.

El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor". (...)” (Subrayado fuera de texto)

Aunado a lo anterior, y en cuanto al procedimiento que debe seguirse para efectuar el cambio de medidores, se hace necesario reiterar r lo expuesto por esta Oficina Asesora en el Concepto SSPD-OJ-2020-012, donde se indicó:

“(…) El cambio de un medidor debe tener sustento, conforme a lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, en: (i) un avance tecnológico verificable que garantice de una mejor manera la medición, o en (ii) una situación que impida o afecte la medición, por un mal funcionamiento del aparato que se encuentre instalado en el domicilio del usuario.

Al respecto, debe considerarse que según el artículo 9, numeral 1 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen el derecho a obtener de sus prestadores la medición de sus consumos reales, a través de instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora respectiva, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecida por la Ley.

En línea con lo anterior, el citado artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala, acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes el prestador podrá exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos.

De igual forma, la citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que el prestador deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

En ese mismo sentido, señala el artículo 144 ibídem que no es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen, pero sí la de hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando (i) se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando (ii) el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Conforme lo expuesto en la disposición bajo análisis, el cambio de un aparato de medida debe justificarse e informarse al usuario conforme al derecho fundamental al debido proceso. Así se indicó en el Concepto SSPD – OJ 532 de 2017, en el que a propósito de este tema dispuso lo siguiente:

'Determinada y comunicada la necesidad de cambio de los medidores, ya sea por fallas de estos o por avance tecnológico, el usuario o suscriptor contará con un período de facturación para reparar o reemplazar los medidores. Si pasado dicho período el usuario o suscriptor no lo hace, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.?

(...)

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

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 trascorra 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.

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

"El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor".

De acuerdo con el texto citado, no sería posible argumentar la necesidad de cambio de los instrumentos de medida sobre la base de avances inexistentes o que no han sido explicados de manera suficiente, pues ello constituiría una contravención del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que debidamente denunciada, podría

conllevar la imposición de sanciones por parte de esta Superintendencia al tenor de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 y en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

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

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

De otra parte, en cuanto a la aplicación del inciso 6o del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015, respecto de cambios de medidores por avance tecnológico, es necesario señalar que el citado inciso se refiere al cambio de medidores por falla, razón por la cual no podría aplicarse de forma analógica tal disposición al cambio de medidores por avances de la técnica. Al respecto, el inciso citado señala que:

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

En el concepto citado, cuyas conclusiones se reiteran en el presente escrito, esta Oficina señaló que, siempre que se requiera el cambio de medidor, se debe: (i) notificar y explicar al usuario dicha decisión, para que éste pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por el prestador antes que trascurra un periodo de facturación, y (ii) se identifiquen en todos los casos las razones tecnológicas que justifican el reemplazo.

Lo anterior no se contradice con lo expuesto en el artículo 75 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, pues en tal disposición, que plantea las condiciones que deben cumplir los micromedidores del servicio público domiciliario de acueducto, no se indica que el cambio de los equipos de medida por avance tecnológico, pueda hacerse transgrediendo los derechos de los usuarios o desconociendo el debido proceso que en todas las actuaciones de los prestadores debe respetarse como fundamento constitucional de obligatorio cumplimiento. (...)"

De conformidad con lo indicado en los conceptos citados, el reemplazo de los dispositivos de medida se justificará, cuando i) su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos; y ii) el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medición más precisos, eventos en los cuales el prestador deberá adelantar el procedimiento pertinente, garantizando el debido proceso al usuario del servicio, e informándole claramente sobre las razones por las cuales se hace necesario el cambio del medidor, y sobre la posibilidad de decidir si lo adquiere por cuenta propia en el mercado, o si lo hace a través de la empresa prestadora.

CONCLUSIÓN

Conforme con las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los interrogantes presentados en el escrito de consulta:

“1.) Cual (sic) es el fundamento jurídico para que la Empresa (...) realice el cambio de medidores digitales a medidores inteligentes.”

El artículo 144 de la Ley 142 de 1994, establece que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor a satisfacción de la empresa, cuando (i) el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o (ii) cuando se compruebe que, el mal funcionamiento del medidor, no permite determinar en forma adecuada los consumos.

“2.) Si el cambio de medidores debe estar autorizado por el usuario.”

“3.) En el evento de que el usuario de un medidor digital se niegue a la instalación del medidor inteligente, cual es el procedimiento que debe realizar la Empresa Prestadora del Servicio de Energía.”

Si bien el cambio de medidor, por las razones señaladas en la respuesta anterior, es obligatorio, lo cierto es que el procedimiento de cambio del dispositivo de medida debe dar cumplimiento al debido proceso, es decir, que el prestador deberá comunicar al usuario la decisión de cambio del instrumento de medida, informándole las razones que motivan esta decisión, y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que sea el prestador quien lo provea. Si una vez vencido este plazo, no ha sido adquirido el medidor, el prestador procederá con cargo al usuario, a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

Cuando el cambio de medidor obedece a un avance tecnológico, y se trata de la prestación del servicio de energía, procede la solicitud de cambio del instrumento, cuando (i) el equipo existente no está dando las medidas correctas; o (ii) no cumpla con la clase de precisión que determine la Comisión de Regulación de Energía y gas Combustible (Resolución CREG 070 de 1998, Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica).

“4.) Cuales (sic) son los derechos del usuario de energía eléctrica que se niegue a la instalación de medidores inteligentes.”

Como se indicó en la respuesta anterior y de acuerdo con lo señalado en las disposiciones analizadas, es obligatorio el procedimiento de cambio del dispositivo de medida, cuando se presente alguna de las situaciones que generan dicho reemplazo; por tal motivo y como bien lo establecen dichas normas, si el suscriptor o usuario del servicio no toma las medidas necesarias para su reemplazo, el prestador podrá hacerlo por cuenta de aquel.

Ahora bien, en el evento de que el suscriptor o usuario del servicio considere que el cambio del dispositivo no obedece realmente a un avance o desarrollo tecnológico, o que no se le garantizó el debido proceso durante el procedimiento de reemplazo, puede acudir ante esta Superintendencia, con el propósito de que se adelante la investigación administrativa correspondiente, y de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar, por la violación que del régimen de los servicios públicos domiciliarios, se haya efectuado por parte del prestador.

“5.-) El acto administrativo o el fundamento legal a través del cual fue autorizada la Empresa Celsia para la remodelación de la infraestructura.

Si la “remodelación de la infraestructura” a que alude la pregunta, está referida al cambio del dispositivo de medida, se reitera lo manifestado en la respuesta a la primera pregunta.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección

electrónica <https://www.superservicios.gov.co/?q=normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20205292101592

Tema: CAMBIO DE MEDIDORES.

2. "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

3. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

5. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

6. "Por la cual se establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional."

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.