

ANEXO TÉCNICO No. 5

DEBIDO PROCESO PARA CAMBIO O REPOSICIÓN DE MEDIDORES

En atención a las estipulaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, artículo 144, a través del Contrato de Condiciones Uniformes, podrá exigirse de parte del suscriptor o usuario la adquisición, instalación y conservación de los instrumentos de medida necesarios para medir los consumos, los cuales podrán ser suministrados por éstos mismos o LA PRESTADORA, garantizando las características técnicas exigidas por ésta.

Se garantiza para el usuario el derecho de solicitar la asistencia o asesoría de un técnico o tercero que verifique el proceso de revisión de los instrumentos de medida, dejando constancia del concepto técnico en acta que se configure para este propósito.

CLÁUSULA PRIMERA: CAMBIO DE MEDIDORES POR GARANTÍA: LA PRESTADORA, responderá conforme a las estipulaciones del contrato de suministro cuando el medidor haya sido provisto por ella, de conformidad con lo estipulado por la Ley 1480 de 2011, artículo 7; sin perjuicio de la garantía del buen servicio del equipo de acuerdo al Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.1.3.2.3.12, inciso 6, que al tenor literal expresa: “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”.

Están excluidos de dicha garantía, los equipos dañados por actos vandálicos o hurtados en tanto que de acuerdo con la Ley 142 de 1994, artículo 145, la responsabilidad de la conservación y custodia es del suscriptor y/o usuario.

CLÁUSULA SEGUNDA: CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL ESTADO¹ O HURTADOS: Cuando en los términos de la Ley 142 de 1994, artículos 9.1 y 146, el medidor no cuente con las garantías suficientes para su funcionamiento esencial, deben ser reemplazados en un término breve, sin superar los 30 días, luego de ponerse en evidencia la situación; teniendo como mal estado:

¹ Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-02

- ✓ Vidrio empañado.
- ✓ Estallado.
- ✓ Hurtado.

El equipo de medida podrá ser suministrado por el suscriptor o usuario, siempre y cuando cuente con las condiciones técnicas exigidas por la **PRESTADORA**. También podrá ser suministrado por ésta, previa autorización del usuario dentro de los 30 días siguientes a puesto en conocimiento del hecho. Superado este plazo **LA PRESTADORA**, podrá instalar el equipo de medida y será cargado a la facturación del servicio del predio correspondiente, con las condiciones comerciales establecidas para tal efecto, lo anterior, en los términos del artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

La agenda de la visita para el retiro temporal o definitivo del equipo de medida, deberá fijarse y comunicarse al usuario y/o suscriptor, con antelación mínima de tres (3) días hábiles², indicando la fecha y hora durante el cual se realizará la visita.

Con el fin de asegurar la continuidad y calidad del servicio en los casos de medidores hurtados o estallados, el término de comunicación al usuario y/o suscriptor será de una (1) hora para conseguir la asesoría de un técnico. El suscriptor y/o usuario podrá renunciar al derecho que le asiste de contar con un técnico, en cuyo caso deberá dejarse constancia por escrito, suscrito con su firma.

CLÁUSULA TERCERA: CAMBIO DE MEDIDORES POR TÉCNOLOGÍA: En el evento de existir equipos en el mercado con mayor avance tecnológico, **LA PRESTADORA** podrá requerir al suscriptor o usuario, en los términos de la Ley 142 de 1994, artículo 9.1, a efecto que proceda con el reemplazo a la mayor brevedad posible, quien puede adquirirlo en forma externa, cumpliendo en todo caso con las condiciones técnicas exigidas por **LA PRESTADORA**.

CLÁUSULA CUARTA: DEBIDO PROCESO PARA CAMBIO DE MEDIDORES: La Resolución CRA 413 de 2006, y la Circular Interna SSPD 006 del 02 de mayo de 2007 o Debido Proceso, ha desarrollado el procedimiento que deben cumplir los prestadores del servicio en el evento de retiro de equipos de medida. Regulaciones en las que se destacan los siguiente aspectos:

1. Procedimiento retiro del medidor por mal estado:

² Resolución CRA 413 de 2006, artículo 12.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2)³ días hábiles a la fecha de la operación y, una vez se lleve a cabo la misma, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo, la forma como se procedió a su retiro y se procederá de la siguiente manera:

- **LA PRESTADORA** podrá instalar un medidor provisional como consecuencia del retiro del permanente, en el evento de operar el retiro para pruebas de calibración. Si no se instala el medidor provisional, se aplicarán las regulaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, artículo 146.
- El suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras, copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien la firmará.
- Si este último se negare a suscribir el acta, se advertirá al suscriptor del derecho consagrado en el artículo anterior y se le prevendrá sobre la facultad del prestador, consagrada en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, momento en el cual el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.
- **LA PRESTADORA**, deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el resultado del laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado.
- **LA PRESTADORA**, se hará responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado. Además deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.
- En caso de ser necesaria la revisión técnica o la calibración del medidor, esta deberá realizarse en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, e igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

³ Artículo 13. Retiro del medidor. Modificado por el art. 4, Resolución CRA 457 de 2008.

- El usuario contará con un (1) período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado de conformidad con las políticas empresariales para tal efecto.
- **LA PRESTADORA** debe informar al usuario el derecho de adquirir por su cuenta el medidor o directamente con ésta, en el caso que el usuario de forma voluntaria manifieste su asentimiento para que el instrumento sea reemplazado. Si esta manifestación se da durante la visita, deberá dejar registro en el acta levantada, así como de la expresa manifestación de **LA PRESTADORA** al usuario acerca de la posibilidad de adquirirlo por su cuenta.

2. Procedimiento del medidor por mal estado evidente o hurto:

Cuando sea necesario proceder a la instalación de un equipo de medida por presentarse un daño evidente o hurto del equipo de medida, se procederá de la siguiente manera:

- Conforme a la Ley 142 de 1994, artículo 144, cuando el usuario deba reemplazar el medidor, **LA PRESTADORA** deberá comunicarle por escrito y con toda claridad qué tipo de anomalías encontró en el mismo y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; debe adjuntar además el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En el caso de hurto, se instalará un equipo de medida provisional por parte de **LA PRESTADORA**.
- Se comunicará al suscriptor o usuario en dicha diligencia la necesidad (obligatoria) de instalar un equipo de medida, en la cual se suscribirá un acta de la comunicación.
- El suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras, copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien la firmará.
- El suscriptor o usuario tendrá un término de 30 días para suministrar el nuevo equipo de medida con las características exigidas por **LA PRESTADORA**, con la constancia de la calibración del mismo en un laboratorio debidamente acreditado y su factura; pasado éste término sin que se haya entregado el instrumento, **LA PRESTADORA** quedará facultada

para proceder con la instalación del mismo, en pro del derecho bilateral a la medición establecido en los **artículos 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994**⁴.

- **LA PRESTADORA** facturará el valor del equipo de medida de acuerdo con las políticas empresariales para la facturación de bienes y servicios establecidas.

3. Procedimiento del medidor por desarrollo tecnológico:

La ley 142 de 1994 en su artículo 144, señala que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando LA PRESTADORA, determine que existen nuevos desarrollos tecnológicos⁵ que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos, frente a lo cual ésta procederá conforme a los siguiente lineamientos:

- A través de carta de información, comunicará al usuario tal decisión, dando cuenta de las razones para el cambio.
- Otorgará un plazo de 30 días para que el suscriptor y/o usuario adquiera el equipo de medida con las características exigidas en el mercado o para que se lo solicite a **LA PRESTADORA**.
- Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, **LA PRESTADORA** procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.
- Vencido el término para el suministro del equipo de medida y haberse intentado la instalación del mismo, **LA PRESTADORA** procederá mediante trámite con la suspensión del servicio, acto que deberá ser notificado de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68, y 69.
- En caso de encontrarse el predio solo, se procederá con la notificación del trámite unilateral en la forma prevista en el inciso anterior, y se procederá con la publicación del aviso en un lugar visible de la empresa y en la página WEB por 5 días, con el ánimo de garantizar el principio de publicidad del mismo y en aras a garantizar el debido proceso en el procedimiento.
- Una vez en firme la decisión sin que se haya autorizado el cambio del equipo de medida, **LA PRESTADORA** procederá con la terminación del contrato de prestación de servicio y ordenará el corte definitivo del servicio.

⁴ Consejo Estado mediante sentencia No. 0572 del 13 de mayo de 2004 "derecho a la medición de los consumos"

⁵ Concepto SSPD-SSPD-OJ-532-017, según el cual "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"

Parágrafo: el suscriptor y/o usuario, podrá en cualquier tiempo y en cualquier etapa del proceso administrativo, autorizar el cambio del equipo de medida, situación que dará por terminado el mismo.