

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA ASESORA JURÍDICA

CONCEPTO UNIFICADO 2

Nota del Editor: Dentro del presente se analizan los aspectos de los instrumentos utilizados para la medición del consumo en los servicios públicos, de igual modo se tocan aspectos como; determinación del consumo durante un periodo por falta de medición no imputable a la empresa ni al usuario, la determinación del consumo cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles al interior del inmueble, la micromedición, de los instrumentos de medición del consumo de los medidores individuales, los costos de reposición, mantenimiento y reparación de los medidores están a cargo del usuario, costo de las revisiones al medidor, ubicación de los medidores, financiación de medidores, cambio de medidores. De este modo, contamos con un documentos que nos fija las condiciones para ejecutar una debida medición y el mantenimiento y responsabilidad sobre los elementos utilizados para dicho fin.

Concordancias. [Concepto 629 de 2016.](#) [Concepto 569 de 2016.](#) [Concepto 505 de 2016.](#) [Concepto 433 de 2016.](#) [Concepto 328 de 2016.](#) [Concepto 446 de 2015.](#) [Concepto 527 de 2015.](#)

DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE

1. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO

1.1 Derecho a la medición. De conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Norma concordante con el artículo 146 de la misma ley que dispone que la empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

Una de las finalidades de estas normas, como lo señala el propio artículo 146 antes citado, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

Al respecto, el Consejo de Estado ha sostenido: “Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios”.

Para el servicio de energía, el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, establece que “con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo”.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, dispone:

“Artículo 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.”

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto 302 citado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, expidió la Resolución 319 de 2005, regulando el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado a los usuarios en categoría de multiusuarios, donde no existe medición individual por razones de tipo técnico.

En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

Por otra parte, para el servicio de telecomunicaciones, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en el artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, respecto a la medición y facturación de los servicios de telefonía pública básica conmutada local, dispone lo siguiente:

“La facturación y medición por el consumo del servicio de TPBCL y TPBCLE en su componente local, se deberá tasar, tarificar y facturar a sus usuarios, utilizando alguna de las siguientes alternativas:

- a. Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarificar y facturar el consumo en impulsos de 180 segundos utilizando el método Karlsson Modificado.
- b. Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarificar y facturar a sus usuarios por el consumo del servicio, en minutos y fracción de minutos o en segundos.”

De otro lado, el artículo 6.6.1 de la misma Resolución impone a los operadores de TPBC la obligación de instalar sistemas de medición del consumo fiable, y en los artículos siguientes establece de manera clara los procesos que deben ser tenidos en cuenta en el sistema de medición del consumo a saber: Proceso de Tasación, Proceso de Tarificación y Proceso de Facturación.

Así mismo, el artículo 6.13 de la misma resolución al referirse al proceso de tasación del sistema de medición del consumo establece que los operadores de TPBC de que trata la Ley 142 de 1994, deberán:

“Establecer el método y tipo de tasación utilizados en cada uno de los servicios. El método de tasación empleado podrá ser por generación de impulsos, por medición de la duración de la llamada o por cualquier otro método en función de la red utilizada y el servicio prestado”.

De las normas citadas, se desprende que la regulación deja al arbitrio de los operadores, la escogencia de los sistemas de medición enunciados, siempre que se observen las premisas que la misma regulación indica para cada uno de los procesos que intervienen en la medición del consumo.

El operador está en la obligación de informar en la factura la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo y el número de unidades consumidas en el periodo de facturación, para lo cual cada operador cuenta en sus centrales de conmutación con un sistema automático denominado Registro Detallado de Llamada (CDR).

Este sistema, técnicamente ofrece la seguridad de que el mecanismo de medición sea transparente, teniendo en cuenta que se encuentra dentro de la central, de manera que, cualquier alteración o falla en el mismo, sería fácilmente detectable en virtud del gran número de líneas que se contabilizan en una central.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, no ha expedido regulación tendiente a imponer a los operadores de TPBC la obligación de “instalar medidores telefónicos en las acometidas”, máxime si se tiene en cuenta que la regulación vigente permite al operador ofrecer a sus usuarios diferentes alternativas o planes tarifarios y el empaquetamiento de servicios (lo que no ocurre en los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, acueducto y gas), con lo cual se haría además de costoso, dispendioso técnicamente, el hecho de ajustar el registro detallado de llamadas para cada una de las línea de una central de conmutación.

No obstante, teniendo en cuenta que la aplicabilidad de la tasación depende en mayor parte, de los recursos técnicos existentes en las centrales con que cuente el operador, en caso de existir un reclamo por el elevado costo en el consumo local, para cada caso en particular, el

operador de TPBCL debe estar en capacidad técnica de justificar el aumento del costo del consumo efectuado por el suscriptor o usuario.

1.2 Determinación del consumo durante un periodo por falta de medición no imputable a la empresa ni al usuario.

De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse según dispongan los contratos uniformes, así:

- Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario,
- Con base en los consumos promedios de suscriptores, o usuarios que estén en circunstancias similares, o
- Con base en aforos individuales.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas: Sólo procede de manera excepcional, cuando durante un periodo no es posible hacer la medición, por causas no imputables a la empresa o al usuario. Esta norma es concordante con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que dispone que, cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las medidas para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

La empresa decide en el contrato de condiciones uniformes cuál de las alternativas previstas aplica; en caso de no existir estipulación expresa en el contrato, la empresa deberá aplicar aquella que para cada caso concreto se ajuste más al objetivo de determinar el consumo real del usuario.

1.3 Determinación del consumo cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles al interior del inmueble.

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dispone que también habrá lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles. La empresa tiene la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga.

A partir de la detección de la fuga, el usuario tiene dos meses para remediarlas. Durante este periodo, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo cobrará el consumo medido.

Esta norma establece dos formas de determinación del consumo por promedio, una, con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, durante la investigación de la fuga, es decir, antes de la detección de la misma, que sería cuando la empresa efectúe la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 , y otra, con base en el promedio de los últimos seis meses, que se adoptaría durante los dos meses con que cuenta el usuario para remediar la fuga.

También conviene precisar que conforme a esta norma, si la empresa ayudó al usuario a ubicar el sitio y la causa de la fuga y el usuario no la remedió dentro de los dos meses que le concedió la empresa, ésta puede, pasados los dos meses, cobrar el consumo medido, pues la empresa cumplió su obligación legal y no puede soportar la negligencia del usuario.

El hecho de detectar una fuga perceptible no exime a la empresa de cumplir con el deber de revisión previa que le impone el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, pues la ley estableció la obligación en cabeza de las empresas de ayudar al usuario a detectar el sitio y causa de las fugas, sin efectuar distinción alguna. De la misma manera, la ley obligó a las empresas a efectuar la revisión previa de aquellas causas de desviaciones significativas de consumo, sin efectuar diferenciaciones entre los tipos de causas.

Las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviaciones significativas de consumo.

En esa medida, cuando la desviación significativa de consumo surge como consecuencia de una fuga imperceptible, es deber de la empresa efectuar su verificación a través de instrumentos técnicos apropiados. Por lo tanto, la empresa prestadora no puede justificar el no cumplimiento de su deber de revisión basada en la supuesta ausencia de indicios de fuga imperceptible, pues precisamente la noción de fuga imperceptible nos indica que ésta no es detectable directamente por los sentidos³⁰, sino solamente mediante instrumentos técnicos adecuados.

En otras palabras, no es posible que la empresa, con fundamento en simples indicios, se sustraiga de su obligación de ayuda al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas imperceptibles (inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994), pues entonces no tendría ningún sentido que la ley y el reglamento hubieren hecho la distinción entre fugas perceptibles e imperceptibles, y que en relación con estas últimas se hubiere dicho que sólo son detectables mediante instrumentos técnicos apropiados.

1.4 La falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa da lugar a perder el precio.

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994, prescribe que la falta de medición por acción u omisión de la empresa, le hará perder el precio. Agrega esta norma que, se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Esta disposición castiga de manera severa la negligencia de la empresa, bien sea por acción o por omisión. La ley no señala cuales serían las conductas activas o pasivas de la empresa que la llevarían a perder el precio.

En cuanto a las conductas omisivas señala una, la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, sin embargo, aquí hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, según el cual, los contra - tos pueden exigir que el usuario adquiera e instale el medidor en el plazo otorgado por la empresa. Si le corresponde instalarlo al usuario y no lo hace, la empresa tendría seis meses para hacerlo desde la conexión.

Sobre este asunto en particular, el literal f) del artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, dispone que el suscriptor o usuario que esté obligado a adquirir el aparato medidor deberá hacerlo dentro de los 6 meses siguientes a la conexión del servicio, so pena de la suspensión del servicio o la terminación del contrato. No obstante, el literal g) de del artículo 24 de la misma resolución dice que el contrato de condiciones uniformes puede disponer a cargo de la empresa la instalación de los artefactos medidores, y que de no hacerlo dentro del mismo plazo que se concede a los usuarios o suscriptores, se entenderá que existe omisión de su parte en la medición.

Ahora bien, como el artículo 146 citado, no estableció cuales eran los otros casos en la falta de medición por acción u omisión, que harían perder el precio a la empresa, el Consejo de Estado ha sostenido que en ta - les circunstancias se debe adelantar un proceso judicial para determinar la pérdida del precio, pues según esa Corporación, esa disposición no implica el deber de reconocer tal pérdida pues sólo puede definirse en virtud de un proceso administrativo o judicial. En otras palabras, sólo un juez podría establecer la responsabilidad de la empresa.

Finalmente, no debe confundirse la falta de medición, con la ausencia de lectura del medidor; en el primer caso aplica el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en tanto que en el segundo se aplica el artículo 150 de la misma ley. Este criterio fue acogido por el Consejo de Estado, sostiene esta Corporación que no se puede confundir la falta de medición, con la no lectura existiendo medidor, y por tal omisión no facture de manera oportuna, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en este último caso, para que la empresa no incurra en cobro inoportuno deberá demostrar que la lectura no se pudo hacer por culpa del usuario, por ejemplo, que el medidor estaba en un sitio de difícil acceso para la empresa y que empleó todos los medios legales a su alcance para lograr que el usuario permitiera el acceso al medidor.

1.5 La falta de medición del consumo por acción u omisión del usuario, justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato.

Según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición por acción u omisión del usuario es causal para suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales.

1.6 Micromedición.

De conformidad con el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, las comisiones de regulación deberán, de acuerdo a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley, fijar los plazos y términos en los cuales las empresas deben implementar los planes de medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Para tal efecto, el artículo 146 había señalado unos plazos a las comisiones.

Para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 9.1, 14.22, 97 y 146 y en el artículo 3 de la Ley 373 de 1997, reguló en el Título II, Capítulo I de la Resolución CRA 151 de 200133, lo referente al uso eficiente del agua y en particular el tema de la medición, en puntos como:

- i elaboración del programa de micromedición,
- ii prioridades y plazos máximos para la ejecución de los programas de micromedición,
- iii financiación de micromedidores,
- iv reparación y mantenimiento de medidores,
- v condiciones técnicas para la micromedición,
- vi excepción para la instalación de micromedidores, y
- vii condiciones económicas para la micromedición.

Posteriormente, mediante la Resolución CRA 364 de 2006 se modificaron los artículos 2.1.1.13 y 2.1.1.14 de la Resolución CRA 151 de 2001, en relación con las excepciones a la micromedición, así:

“ARTÍCULO 2.1.1.13 EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES.

-Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 364 de 2006 - En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que a la fecha de entrada en vigencia de esta resolución presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, las personas prestadoras, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar, para los efectos previstos en la presente resolución, la sectorización física de las redes de distribución respectivas.

Una vez realizada tal sectorización, se instalará macromedidores a la entrada del sector correspondiente y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos. (...)

(...)ARTÍCULO 2.1.1.14 CONDICIONES ECONÓMICAS PARA LA MICRO - MEDICIÓN.

Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 364 de 2006. - La persona prestadora del servicio de acueducto podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de estrato 1 y 2 cuya factura de acueducto y alcantarillado correspondiente al consumo básico mensual, establecido por la CRA, para el estrato 1, supere el 5% del salario mínimo mensual legal vigente y, para el estrato 2, el 7% del salario mínimo mensual legal vigente. El consumo de los usuarios exceptuados en aplicación del presente artículo será establecido con base en los consumos promedio de suscriptores o usuarios micromedidos del mismo estrato, o con base en aforos individuales.

PARÁGRAFO. De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos.”

Es así que, para determinar el consumo, se debe identificar si el suscriptor y/o usuario cuenta con el instrumento de medición, evento en el cual el consumo medido será el consumo facturado.

Ahora bien, si el suscriptor y/o usuario no cuenta con el correspondiente medidor, la empresa podrá determinar el consumo facturable de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, para tales efectos. En este evento, se debe tener en cuenta si el suscriptor y/o usuario se encuentra dentro de las excepciones para la instalación de micromedidores, establecidas en la Resolución CRA 364 de 2006.

Para el servicio de energía y gas, el literal h) del artículo 24 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- fijó los plazos para la instalación de medidores, así:

“Artículo 24. De la medición individual. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

(...) h) A partir de la vigencia de la presente resolución, las empresas tendrán un plazo máximo de tres (3) años para elevar los niveles de macro y micromedición, de modo que cubran por lo menos el noventa y cinco por ciento (95%) del total de sus usuarios para lo cual deberán dar prelación a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3. El incumplimiento de lo aquí dispuesto constituye omisión imputable a la empresa en la colocación de medidores y, en consecuencia, le hará perder el derecho a recibir el precio, por parte de aquellos usuarios en defecto del 95%, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.”

De otra parte, para el servicio de telecomunicaciones, no existe micromedición por cuanto no existe regulación tendiente a imponer a los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada la obligación de instalar medidores telefónicos en las acometidas.

2. DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES

2.1 Derecho del usuario a escoger libremente el proveedor de los medidores y demás bienes y servicios necesarios para su mantenimiento y reparación.

De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los contratos de condiciones 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 pueden decidir con libertad a qué persona le adquieren los instrumentos de medición y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas que la empresa haya establecido en las condiciones uniformes del contrato.

Esta disposición no hace nada distinto de reconocer el derecho de los usuarios a escoger libremente la persona que le suministre los bienes que requiera para usar el servicio. En efecto, el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, dispone que, además del derecho a la libre elección del prestador, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

Pero ese derecho de elección no sólo se predica de la adquisición de los medidores; lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9º debe entenderse de manera amplia cuando habla de elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. En ese sentido, siempre que haya oferta en el mercado de bienes o servicios, el suscriptor puede escoger libremente quien repare o mantenga los equipos de medida. Sin embargo, como señala el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

La infracción de lo dispuesto en estas normas puede constituir abuso de posición dominante de las empresas de servicios públicos frente a los usuarios, de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, en particular a lo preceptuado en el numeral 133. También podría haber infracción del artículo 34 de la Ley 142 de 1994, en la medida en que se restringiera la oferta de tales bienes o servicios a eventuales competidores o proveedores de dichos bienes.

En conclusión, siempre que haya oferta disponible de los bienes o servicios a que se refiere el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario tiene derecho a escoger libremente tales bienes o servicios.

2.2 Adquisición y mantenimiento de medidores del servicio público de energía eléctrica.

La Resolución CREG 070 de 1998, contiene normas relativas a las características técnicas que deben reunir los equipos de medida, a las cuales deben sujetarse tanto las empresas como los usuarios, así como las condiciones para la instalación y mantenimiento o reparación de los mismos. El artículo 7.5.1 señala que el usuario puede adquirir el equipo de medida en el mercado libre siempre y cuando el equipo cumpla con los requisitos técnicos allí establecidos, además dicho equipo debe ser registrado ante el comercializador con la siguiente información: fabricante, características técnicas, números de serie, modelo y tipo de los diversos componentes. Así mismo, según el artículo 7.5.2 de la misma Resolución, el equipo de medida deberá ser revisado, calibrado y programado por el comercializador o por un tercero que cuente con un laboratorio debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes deberán suministrar a solicitud de la empresa de servicios públicos el certificado y protocolos de calibración respectivos.

Igualmente, la resolución CREG 225 de 1997, estableció los cargos asociados a la conexión de usuarios regulados, entre ellos los relativos a la revisión y calibración de medidores.

2.3 Adquisición y mantenimiento de medidores del servicio público de gas combustible.

Corresponde al distribuidor o al comercializador instalar y mantener un medidor o dispositivo de medición para el servicio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, Código de Distribución de Gas Combustible por redes.

2.4 Adquisición y mantenimiento de medidores del servicio público de acueducto.

Con relación a la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los medidores, el artículo 14 del Decreto 302 de 2000, dispone:

“ARTICULO 14. DE LOS MEDIDORES. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.(...)

” Por su parte, el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002, dispone:

“Artículo 19. 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 retira - do, 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 económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.(...)”

En conclusión, el usuario o suscriptor puede adquirir su equipo de medición con la empresa prestadora del servicio público o con quien estime conveniente, pero debe cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes de la empresa; en todo caso, el pago del mencionado equipo de medición corre a cargo del mismo.

De otra parte, para el servicio de telecomunicaciones, no existe regulación tendiente a imponer a los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada la obligación de “instalar medidores telefónicos en las acometidas”.

2.5 Los costos de reposición, mantenimiento y reparación de los medidores están a cargo del usuario.

De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los equipos de medida funcionen en forma adecuada, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos cuando se verifique que su funcionamiento no permite medir adecuadamente sus consumos. Los medidores no podrán cambiarse, hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

Dispone igualmente esta norma, que si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario no ha cambiado o reemplazado el medidor, la empresa puede hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

Si durante la visita de la empresa se determina que es necesario retirar el medidor, en el acta debe quedar constancia de las causas del retiro del medidor. Si después de la revisión en un laboratorio acreditado se encuentra que el medidor está funcionando adecuadamente, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor.

Finalmente, según esta disposición, los costos de reparación y reemplazo de los medidores deben ser asumidos por el suscriptor o usuario.

2.6 Control sobre el funcionamiento de los medidores.

El artículo 145 de la Ley 142 de 1994, prescribe que las condiciones uniformes de los contratos permitirán tanto a la empresa como al usuario verificar el estado de los instrumentos utilizados para medir el consumo, y las dos partes están obligadas a adoptar medidas eficaces para que no se alteren. Indica igualmente este artículo, que se permite a la empresa retirar temporalmente los medidores para verificar su estado. Es decir, existe una responsabilidad compartida entre empresa-usuario en esta materia.

Si se analiza este artículo de la ley, frente al 144 de la misma Ley 142 de 1994, que establece que el usuario no está obligado a cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada, se podría deducir que la obligación compartida que impone el artículo 145 de verificación de los instrumentos de medida, se refiere más a una responsabilidad preventiva de cuidado o vigilancia externa sobre los medidores, con el fin de evitar que estos puedan ser manipulados o alterados.

2.7 Costo de las revisiones al medidor.

Conforme a lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos, por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo.

De allí que, si las revisiones que efectúan las empresas corresponden a la ejecución de planes de mantenimiento y/o control de pérdidas, el costo de la revisión se encuentra remunerado vía tarifa y por lo tanto no podría efectuarse un cobro adicional al usuario por dicho concepto.

Si la revisión se efectúa a propósito de la investigación de desviaciones significativas, se debe tener en cuenta que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar esas desviaciones al preparar las facturas, lo cual implica que las empresas están obligadas a visitar los domicilios de los usuarios con el fin de determinar la causa que las originó y por lo tanto el costo de esa revisión no puede ser trasladado a los usuarios.

Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, la empresa podrá cobrar el costo de la revisión al usuario, siempre y cuando así lo establezca el contrato de condiciones uniformes del respectivo prestador. En este caso, se debe tener en cuenta que la empresa tiene derecho a remunerarse por ese concepto, tratándose de un evento excepcional que da lugar a la labor de revisión, claro está, en las condiciones que establezca la regulación del sector y el contrato de condiciones uniformes.

Si la revisión es solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario, la empresa podrá cobrarle ese servicio siempre que así lo disponga el contrato de condiciones uniformes.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público. Este procedimiento debe realizarse garantizando el derecho al debido proceso y defensa del usuario, toda vez que el dictamen del laboratorio respecto del equipo de medida es la prueba fundamental para el cambio del medidor o para la suspensión o terminación del contrato de servicios públicos por parte de la empresa.

2.8 Ubicación de los medidores.

De conformidad con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos tienen obligaciones respecto del funcionamiento adecuado de los medidores, y además de acuerdo con el artículo 146 de la misma ley, el prestador del servicio tiene derecho a medir los consumos, razón por la cual los instrumentos o equipos de medición deben estar en un sitio de fácil acceso que permita tales actividades cuando la empresa lo requiera.

En ese sentido, para el servicio de energía eléctrica, la Resolución 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, dispone en su artículo 30, párrafos 2 y 3, lo siguiente:

(...) PARAGRAFO 2o. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa podrá exigir a sus nuevos suscriptores o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

PARAGRAFO 3o. Cuando la localización del equipo de medida de un suscriptor o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la empresa podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.”

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura. A su vez, el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable, señala que es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor.

2.9 Propiedad de los medidores. Conforme al artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

De acuerdo con la norma citada, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pagó, de lo cuál se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el sólo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento.

En este orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Para el servicio de acueducto el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002 dispone que:

“En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario”.

2.10 Financiación de medidores.

De conformidad con el artículo 97 de la Ley 142 de 1994, con el propósito de incentivar la masificación de los servicios públicos domiciliarios, las empresas que presten servicios públicos pueden otorgar plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.

También prevé el citado artículo, que los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la Nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos, que se beneficien con el servicio y, de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se aplicarán los plazos establecidos en la citada norma, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de esos servicios 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 y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

El artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001 señala:

“Financiación de los aportes de conexión a los usuarios. Las personas prestadoras podrán otorgar plazos para amortizar los aportes de conexión en los términos del artículo 97 de la Ley 142 de 1994. En el caso de los estratos 1, 2 y 3 este plazo es de carácter obligatorio y no podrá ser inferior a tres (3) años, excepto por renuncia expresa del usuario.

Para los estratos 1, 2 y 3 los aportes de conexión podrán ser cubiertos por entidades gubernamentales de cualquier orden a través de aportes presupuestales para su financiación. Si existe un saldo a cubrir por parte del usuario, se deben aplicar los plazos mencionados.

PARÁGRAFO. Las personas prestadoras no están obligadas a conceder los mencionados plazos para amortizar los aportes de conexión, cuando se trate de urbanizadores de viviendas o inmuebles así estos correspondan a los estratos 1, 2 y 3”.

En consecuencia, salvo la excepción consagrada en el parágrafo del artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001, es deber de las empresas solo para los estratos 1, 2 y 3, otorgar plazos para amortizar los cargos de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor. Para los demás usuarios, es facultativo de las empresas el otorgamiento y forma de los mencionados plazos.

Respecto de intereses de plazo, su cobro sólo procede de manera excepcional en relación con algunos bienes o servicios como es el caso de los derechos de conexión incluidos la acometida y el medidor cuando no hagan parte de la tarifa y la empresa y el usuario hayan acordado plazos de amortización para su pago; o cuando se hayan suscrito acuerdos de pago por deudas de servicios públicos.

2.11 Calibración de medidores. Quien adquiera un medidor -empresa o usuario-, deberá obtener del vendedor el respectivo certificado de calibración; si lo adquiere directamente el usuario, la empresa de servicios públicos deberá aceptar el respectivo certificado de calibración, siempre y cuando sea de un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo que decida obtener un nuevo certificado de otro laboratorio acreditado, caso en el cual, el costo de calibración lo asume la empresa.

Los medidores utilizados para la medición de los servicios de energía eléctrica, agua potable y gas, son instrumentos de medida cuya verificación o calibración son obligatorias. Tal y como lo disponen el Decreto 2269 de 1993, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Título VI Capítulo 3, artículo 3.1. y la Resolución SIC 2054/97 art.1.

“Decreto 2269 De 1993

(...)ARTICULO 29. Los Instrumentos para medir y los patrones que sean utilizados en las actividades enumeradas en este artículo ya sea que se fabriquen en el territorio nacional o se importen, requerirán, previamente a su comercialización, aprobación del modelo o prototipo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, y están sujetos a control metrológico por parte de la misma entidad, sin perjuicio de las atribuciones de otras dependencias. Igualmente, se podrá requerir a los fabricantes, importadores, comercializadores o usuarios de instrumentos de medición la verificación o calibración de éstos, cuando se detecten fallas metrológicas ya sea antes de ser vendidos o durante su utilización.(...)”

“Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Título VI Capítulo 3

3.1 INSTRUMENTOS DE MEDIDA Y PATRONES CUYA VERIFICACIÓN O CALIBRACIÓN SON OBLIGATORIAS. Los instrumentos de medida y patrones cuya verificación o calibración inicial, periódica y extraordinaria, se establecen como obligatorias, son las siguientes:

Contadores de energía eléctrica, agua y gases;

Por su parte, los artículos 33 y 34 del Decreto 2269 de 1993, señalan:

“Artículo 33. Las autoridades, empresas o personas que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas natural deberán contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá eximir a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las

empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor.

Artículo 34. Los instrumentos para medir que se empleen en los servicios de suministro o abastecimiento de agua, gas, energía eléctrica, combustibles derivados del petróleo y telefonía, quedan sujetos a las siguientes reglas:

a) Las autoridades, empresas o personas que proporcionen directamente el servicio, estarán obligadas a contar con el número suficiente de instrumentos patrón, personal calificado, así como con el equipo de laboratorio necesario para comprobar por su cuenta, el grado de precisión de los instrumentos en uso;

De otro lado, las Resoluciones 067 de 1995 y 070 de 1998, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, señalan que las empresas deben contar con laboratorios acreditados o realizar convenios con otras empresas prestadoras de servicios que posean talleres de medidores, certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o con el fabricante, a fin de garantizar su mantenimiento y reparación.

Las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA 151 de 2001 y 236 de 2002, igualmente señalan que las empresas deben contar con laboratorios acreditados o realizar convenios con otras empresas prestadoras de servicios que posean talleres de medidores, certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o con el fabricante, a fin de garantizar su mantenimiento y reparación.

La Resolución CRA 413 de 2006, en su capítulo II, artículo 9, establece que cuando se instale un equipo de medida por primera vez, este deberá contar con su respectiva certificación de calibración por parte del laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cabe precisar que una calibración es oficial cuando realmente la hace un laboratorio acreditado, conforme al concepto SIC Rad. 04036212 del 11 de junio de 2004.

2.12 Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para eximir a las empresas de servicios públicos de contar con laboratorios acreditados.

El artículo 33 del Decreto 2269 de 1993 dispone:

“Las autoridades, empresas o personas que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas naturales deberán contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá eximir a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor”. (Negrilla fuera del texto original)

Así las cosas, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de “eximir” a las personas prestadoras de contar con laboratorios de metrología acreditados, cuando se den las condiciones previstas en la misma disposición, ya que las funciones previstas en el Decreto citado, en particular las relativas al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, son asuntos técnicos a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si bien es cierto, las facultades de vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio tenía respecto de las empresas de servicios públicos, cesaron en el momento en que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios entró a ejercer plenamente sus funciones, en virtud de lo establecido en el artículo 185 de la Ley 142 de 1994, las materias que pasaron a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por disposición constitucional y legal, fueron aquellas referidas a funciones de vigilancia y control, más no las que tienen que ver con el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

2.13 Cambio de medidores.

De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se

establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, esta autorizada para retirar el medidor con el fin de verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.

Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario.

2.13.1 Cambio de medidores por mal funcionamiento

En los casos en que de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe

reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar 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.

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 ibídem). 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 adquiriera 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.

2.14 Actas de revisión.

Conforme a los artículos 135, 144 y 145, las empresas están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Corresponde a las empresas, por medio de las condiciones uniformes de los contratos, definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones

con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones.

Sin embargo, ninguna norma legal exige que se deba presentar orden escrita previa para poder realizar la visita. Todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el acta de visita. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por la empresa de servicios públicos.

Los datos que se consignen en la respectiva acta de revisión o informe, deben ser legibles y claros. No se aceptan tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario.

Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante los experticios técnicos respectivos.

Si la revisión se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por el prestador, se le debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita.

La empresa cuenta con diversas pruebas para revisar y verificar el funcionamiento del medidor y sus conexiones. Sin embargo, la prueba idónea para determinar el funcionamiento del medidor es el concepto del laboratorio acreditado.

Los usuarios tienen derecho a que la prueba de laboratorio también se realice en un centro diferente al de la empresa y a que la prueba de verificación de la idoneidad de los sellos así como el de la calibración del aparato de medida se realice en presencia del usuario con la asesoría de un tercero (ingeniero o técnico electricista).

Seguendo con el análisis del procedimiento, el laboratorio rinde un dictamen que puede confirmar, negar o agregar más indicios de los señalados en el acta de inspección y ninguna empresa de servicios públicos puede negar al suscriptor y/o usuario estar presente en la diligencia.

Para el caso del servicio público de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico reguló lo pertinente mediante la Resolución 413 de 2006,

2.15 Dictamen del laboratorio.

La norma técnica NTC-17025 relativa a los “Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración”, establece que los informes de inspección deben cumplir con los siguientes requisitos:

13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN

13.1. El trabajo llevado a cabo por el organismo de inspección debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.

13.2. El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara.

13.3. Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

13.4. El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes.