

## ¿QUÉ ES UN MEDIDOR DE AGUA?

es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él. Suele ser utilizado en las conducciones de abastecimiento de agua de instalaciones residenciales e industriales para realizar los cobros pertinentes a los usuarios

## ¿POR QUÉ SE INSTALAN LOS MEDIDORES DE AGUA?

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.*

Adicionalmente, de ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto. 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, de no ser posible se vincularan mediante la figura de multiusuario.

## ¿CUÁNDO SE DEBE VERIFICAR UN MEDIDOR?

La empresa Aguas Kpital Cúcuta revisa los medidores de acuerdo con lo siguiente:

---

SEDE ADMINISTRATIVA: Avenida 6 calle 11 Esquina, piso 2, Edificio san Jose PBX: 5956666 – Call Center 5956000  
San Jose de Cucuta, Norte De Santander – Colombia

### PUNTOS DE ATENCION

Calle 11 A 6-56

Atalaya: Avenida 7 calle 0 Comuneros Esquina

Libertad: Calle 15 A # 16B-59 Torcoroma I (Dentro del CIAF)

### LÍNEAS DE ATENCION AL USUARIO

Línea Gratuita: 116 – 24 Horas

Teléfono: 5956666

Página Web: [WWW.AKC.COM.CO](http://WWW.AKC.COM.CO)

1. Medidores con registro de lectura mayor a 3.000 m<sup>3</sup>, dando cumplimiento a al anexo técnico, capítulo III, numeral 12 del contrato 030 de 2006.
2. Medidores con más de 6 años de instalados, ya que se requiere verificar que su rango de exactitud en la medida está de acuerdo con lo establecido en la norma técnica INCONTEC NTC NTC2016-4064-2.

Adicionalmente la Ley 142 de 1994 establece en el artículo 145 lo siguiente: *“Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado”*

#### ¿EN DÓNDE SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR?

La Resolución CRA 457 de 2008 en el artículo 4 establece: “En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto.”

Actualmente la empresa Aguas Kpital Cúcuta cuenta con un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, dicha acreditación permite evidenciar la competencia de los organismos que realizan calibraciones, en procura de mejorar la capacidad de medición y velar por el buen funcionamiento de estos equipos.

#### ¿CÓMO ES EL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE MEDIDOR?

Sobre el particular, la Resolución CRA 413 de 2006, y la Circular Interna SSPD 006 del 02 de mayo de 2007 o Debido Proceso, se ha ocupado del procedimiento que deben seguir los prestadores del

servicio para el retiro de los medidores, el cual esta implementado en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. y se describe a continuación:

1. Cuando es necesario proceder al retiro del medidor para su verificación por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente se comunica por escrito al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la visita, el usuario tiene el derecho de contar con la presencia de un técnico de confianza durante la visita.
2. El día de la visita se realizará un acta de inspección en donde se registren los datos del medidor retirado, así como la información correspondiente al medidor que se dejará instalado de manera provisional. 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.

Durante la visita se realizará la cadena de custodia del medidor retirado para de esta manera ser llevado al laboratorio acreditado por la ONAC. El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador 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.

3. La empresa enviara al suscriptor o usuario dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor una notificación en donde se anexe el resultado del medidor emitido por el laboratorio debidamente acreditado.
4. Si el resultado del laboratorio de medidores concluye que el medidor retirado está en óptimas condiciones y registra dentro de los márgenes permitidos por la norma NTC-2016-4064-2

SEDE ADMINISTRATIVA: Avenida 6 calle 11 Esquina, piso 2, Edificio san Jose PBX: 5956666 – Call Center 5956000  
San Jose de Cucuta, Norte De Santander – Colombia

**PUNTOS DE ATENCION**

Calle 11 A 6-56

Atalaya: Avenida 7 calle 0 Comuneros Esquina

Libertad: Calle 15 A # 16B-59 Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**LINEAS DE ATENCION AL USUARIO**

Línea Gratuita: 116 – 24 Horas

Teléfono: 5956666

Página Web: [WWW.AKC.COM.CO](http://WWW.AKC.COM.CO)

- (CONFORME), se procederá con la notificación anexando el resultado del laboratorio de medidores e instalando nuevamente el medidor que se había retirado inicialmente.
5. Si el resultado del laboratorio de medidores concluye la necesidad de remplazar el medidor (NO CONFORME), la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado, especificando que tiene 30 días (1 periodo de facturación) para adquirir un medidor en el mercado a quien bien tenga, o si pasado el tiempo no aporta el medidor se da por entendido que acepta el medidor provisional como fijo, adicionalmente se comunica el valor del medidor y de la instalación ya que debe asumirlo por norma ajustado a los planes de financiación que para los estratos 1,2 y 3 es de hasta 36 cuotas, así como la disposición final del medidor la cual se le reconoce un valor o si solicita su devolución.

Lo anterior se da de conformidad con lo establecido en los artículos 9.1, 135, 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994, concordante con lo previsto en el artículo 13 de la Resolución N° 413 de 2006 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] modificado por el artículo 4 de la Resolución N° 457 de 2008 expedida por la misma comisión de regulación y el decreto 1077 de 2015.

Enlace de video medidores AKC

<https://akc.com.co/akcword/wp-content/uploads/2020/05/video-medidores-akc.mp4>

---

SEDE ADMINISTRATIVA: Avenida 6 calle 11 Esquina, piso 2, Edificio san Jose PBX: 5956666 – Call Center 5956000  
San Jose de Cucuta, Norte De Santander – Colombia

**PUNTOS DE ATENCION**

Calle 11 A 6-56

Atalaya: Avenida 7 calle 0 Comuneros Esquina

Libertad: Calle 15 A # 16B-59 Torcoroma I (Dentro del CIAF)

**LINEAS DE ATENCION AL USUARIO**

Línea Gratuita: 116 – 24 Horas

Teléfono: 5956666

Página Web: WWW.AKC.COM.CO