1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la correcta desinstalación de medidores de agua potable, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y contractuales aplicables, asegurando la trazabilidad y el registro de la información.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes formales de retiro y desinstalación de medidores realizadas por usuarios titulares del servicio de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Facturación	• Recepción de la solicitud, verificación de requisitos, validación del estado de cuenta y actualización del sistema de información.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Realización de la programación de la desinstalación de medidores, validando la ejecución de las actividades y el cierre del trámite.
Operario de Acueducto	• Programación y ejecución de la desinstalación, cierre de acometida, corte del suministro, registro de lectura final y entrega del medidor retirado al almacén.
Auxiliar Administrativo Almacén	• Recepción, registro y custodia del medidor retirado, garantizando su disposición final o entrega según corresponda.
Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	• Registrar en el sistema el resultado del trámite, asegurando que toda la documentación requerida esté completa y archivada conforme a los procedimientos internos, actualizando el estado de la solicitud al usuario sobre la finalización del proceso.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Custodia de Medidor	Actividad de recepción, registro y almacenamiento del medidor retirado, bajo condiciones establecidas, hasta su disposición final o entrega al usuario.
Lectura Final	Cuando el medidor ya no registra el consumo de agua y no hay variación en la lectura entre dos o más periodos de facturación. Se atribuye a fallas en este, o alguna avería del mismo.
Medidor	Un medidor de agua, contador de agua o hidrómetro 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.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Suspensión voluntaria del servicio

- El usuario podrá solicitar la suspensión temporal del servicio cuando no requiera el uso del mismo por un periodo determinado.
- La solicitud deberá presentarse por escrito o a través de los canales autorizados, indicando la fecha de inicio y la duración estimada de la suspensión.

- Durante el periodo de suspensión, se suspenderá el consumo, pero podrán mantenerse cargos fijos asociados a la disponibilidad del servicio, conforme a la normatividad vigente.

Cancelación definitiva del contrato

- El usuario podrá solicitar la terminación definitiva del contrato de servicios públicos cuando no requiera la prestación del mismo de manera permanente.

- La cancelación estará sujeta al cumplimiento de los pagos pendientes, entrega de los equipos en buen estado (cuando aplique) y la realización de la lectura final del medidor.

Remodelaciones u obras que requieran retiro temporal del medidor

- Cuando el suscriptor o usuario realice remodelaciones, ampliaciones o reparaciones en el inmueble que requieran el retiro temporal del medidor, deberá informar previamente a la empresa para coordinar la suspensión y reinstalación.

- Los costos de retiro y reinstalación estarán a cargo del solicitante, salvo que se trate de intervenciones programadas por la empresa.

Cambio del sistema de medición

- La Entidad podrá realizar el cambio del sistema de medición cuando las condiciones técnicas, normativas o de eficiencia así lo requieran.

- El usuario podrá solicitar el cambio del sistema de medición si presenta inconsistencias en el registro de consumos o por adecuaciones técnicas del inmueble, previo análisis y autorización de la empresa.

- Todo cambio deberá cumplir con las especificaciones técnicas y metrológicas establecidas por la autoridad competente.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recepción de Solicitud	Recibir la solicitud formal del usuario, ya sea escrita o verbal, a través de los canales oficiales de atención (Ventanilla Única, Correo Institucional, línea telefónica, página web). Radicarla en el sistema de PQRSD o formato interno, asignando número de radicado para seguimiento.	Auxiliar Administrativo Facturación	Solicitud con Numero de radicación (PQRSD)
2	Verificación de Identidad y Documentos y Revisión de Requisitos	El Auxiliar Administrativo de Facturación verifica que el solicitante sea el titular del contrato o un apoderado autorizado. Para ello, solicita y recibe copia del documento de identidad, la última factura	Auxiliar Administrativo Facturación	Soportes Documentales

		cancelada y, si aplica, la autorización firmada y la copia de la cédula del apoderado. En la revisión de los requisitos, se confirma en el sistema que el usuario esté al día en el pago de la facturación, que el medidor se encuentre instalado y en funcionamiento, y que su retiro no afecte a terceros (medidores colectivos o derivaciones).		
3	Programación de Visita	El Profesional de Acueducto y Alcantarillado programa el con Operario de Acueducto la fecha y hora de la visita para la desinstalación, dentro de un plazo de 24 a 48 horas. Se notifica al usuario la programación y requisitos previos (acceso al medidor, disponibilidad en la hora programada).	Profesional de Acueducto y Alcantarillado	Orden de Trabajo
4	Ejecución del Retiro y Desinstalación	El Personal de Acueducto encargado de la desinstalación del medidor realiza: • Cierre de acometida y corte del suministro del servicio. • Desinstalación del medidor con registro de serial, estado y lectura final. • Ejecución de la orden de trabajo, debe estar firmada por el usuario solicitante y el Operario de Acueducto.	Operario de Acueducto	Orden de Trabajo
5	Actualización de Base de Datos	Se actualiza el sistema de información, indicando la fecha de retiro, motivo y lectura final. Se ajusta la facturación, liquidando únicamente hasta la fecha del retiro.	Auxiliar Administrativo Facturación	Usuarios Retirados SYSMAN
7	Custodia del Medidor	El medidor retirado se entrega a Almacén Central para: • Custodia por el tiempo definido en el procedimiento de resguardo.	Auxiliar Administrativo Almacén	PA-GRF-AA-FO-03 Registro de Resguardo

		• Disposición final o entrega al usuario, si lo solicita.		
6	Cierre del Trámite	Se registra la información registrada en la orden de trabajo en el sistema de información. • Fecha y hora de retiro. • Lectura final registrada. • Estado de cuenta definitivo. Se informa el procedimiento para reactivación o reinstalación si lo requiere en el futuro. NOTA: • El retiro por solicitud del usuario no exonera de deudas previas. • En caso de reinstalación futura, el usuario asumirá los costos de instalación y/o nuevo medidor. • Toda la actuación debe quedar respaldada documentalmente para cumplir el principio de transparencia de la Ley 142 de 1994.	Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	PQRSD

PUNTO DE CONTROL

6. Notificación de cambio de medidor por oficio. Determinar quién elabora el oficio, quien lo notifica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
NTC 1063, versión vigente. Medidores de agua potable
NTC 3538, versión vigente. Medidores de agua potable
Lineamientos internos para retiro, custodia y disposición de medidores, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GRF-AA-FO-03 Registro de Resguardo
Solicitud con Numero de radicación (PQRSD)
Soportes Documentales
Orden de Trabajo
Usuarios Retirados SYSMAN

PQRSD

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Leidy Liliana Suarez Molina	Procedimiento inicial	01	31/05/2025
Andrew Masami Asakura Garcia	Ajuste de Formatos del SGC y No Controlados	02	03/06/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Leidy Liliana Suarez Molina	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: