

# MANUAL PARA CAMBIO DE MEDIDOR M013-OZO



**Elaborado por:**  
Asistente administrativa

**Aprobado por:**  
Gerente

**Versión:**  
01

<b>1. Responsable General</b>	Director Operativo
<b>2. Responsables de la Ejecución</b>	Operario de Planta y Gestor Comercial
<b>3. Objetivo y Alcance</b>	<p>Establecer las medidas correspondientes para implementar el cambio de medidores por mantenimiento correctivo, preventivo en el sistema de micromedición por OZONO S.A.S E.S.P</p> <p>Esta norma establece la metodología para proceder al cambio del medidor de 1/2 y 3/4 de pulgada cuando se afecta el proceso de micromedición de OZONO S.A.S E.S.P, por causas de no lectura, daño, desgaste del medidor por el paso del flujo en el tiempo.</p>
<b>4. Documentos Asociados</b>	N.A.
<b>5. Formatos y Anexos</b>	FOR-OZO-049 Retiro e instalación de medidores

## 6. DEFINICIONES

- Macromedidores: Equipo que se utiliza para registrar el consumo de agua en un conjunto.
- Micromedidores: Equipo que se utiliza para registrar el consumo de agua en una casa.
- Acometida: Derivación de la red de distribución de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general

## **7. GENERALIDADES DEL PROCESO**

En cuanto al marco normativo, la Ley 142/94 Artículo 144 ha establecido: “No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor”.

Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de cambiarlo por el medidor actualmente instalado (provisional como definitivo) o la opción de que adquiera en el mercado un medidor que cumpla con las características técnicas.

## **8. REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO**

### **8.1 VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR**

1. Una vez Ozono empresa de servicios públicos S.A.S E.S.P detecta una alerta en el consumo, coordina y programa con el usuario una visita técnica en el predio para revisar el funcionamiento del medidor. En caso de encontrar que el medidor se encuentre frenado, desconectado, en mal estado o ilegible, se procede a programar el cambio.
2. Ozono enviará carta de notificación a todos los usuarios a los que se les va a realizar el cambio del medidor con tres días de anticipación, referenciando las normas que rigen la actividad del cambio de medidores.

### **8.2 RETIRO DEL MEDIDOR E INSTALACIÓN DE MEDIDOR PROVISIONAL**

1. Al tercer día de ser enviada la notificación de retiro de medidor al usuario, un operador de la Compañía se acercará a la residencia, debidamente identificado como funcionario autorizado para realizar esta labor, el usuario está en la libertad de corroborar que el operador pertenezca a la Compañía. El operador informará al usuario sobre el retiro del medidor y le explicará que el equipo será revisado por un laboratorio de calibración acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, la Compañía instalará un medidor provisional.

**NOTA:** Esta actividad solo podrá ser atendida por una persona adulta.

Si al momento de realizar el cambio, el usuario no se encuentra en la vivienda, se programará una nueva visita, a la tercera visita se procede a realizar el cambio, se informará a la administración y se deja los documentos en la portería del conjunto.

2. En presencia del usuario, el operador procede a retirar el medidor y lo deposita en una bolsa de seguridad. La actividad anterior es descrita en el acta de visita.
3. El operador entregará al usuario acta de cambio y adjunta el certificado de calibración del medidor que instaló como provisional.

**NOTA:** El medidor instalado como provisional es un medidor nuevo, calibrado y certificado, el cual cumple con las características técnicas, cuenta con garantía de 3 años en su funcionamiento.

### 8.3 CAMBIO DE MEDIDOR DEFINITIVO

El medidor retirado es enviado al laboratorio para su respectiva calibración. Con los resultados emitidos por el laboratorio se determina si se debe cambiar o no definitivamente.

1. Si el resultado es conforme: Significa que el medidor **NO** requiere cambio.
  - En este caso el usuario recibirá oficio donde indica el resultado de la revisión y fecha para instalar nuevamente el medidor.
  - Un operador de la Compañía hará el retiro del medidor provisional e instalará nuevamente el medidor que tenía inicialmente la vivienda.
  - Una vez finalizada la actividad, el operador hará entrega al usuario de:
    - Certificado de calibración emitido por el Laboratorio.
    - Acta de cambio, la cual contiene la lectura de los dos medidores, el provisional y el inicial. El acta debe ir firmada por el usuario.
2. Si el resultado no es conforme: Significa que **SI** requiere cambio.

En este caso el usuario recibirá oficio donde se indica el resultado de la revisión, el certificado emitido por el laboratorio y el medidor que se retiró.

El oficio indicará que como usuario tiene un plazo de 30 días calendario para el cambio de medidor, el usuario tiene dos opciones para esta actividad:

- Opción 1: El usuario puede adquirir el medidor en el mercado. El medidor debe cumplir con las características técnicas estipuladas por la ONAC y debe notificar formalmente a la Compañía para programar la instalación del medidor. El usuario debe entregar copia de la documentación del medidor a la Compañía.

- Opción 2: El usuario solicita a Ozono empresa de servicios públicos S.A.S E.S.P, el cambio total del medidor. la Compañía hará el traspaso del medidor instalado como provisional a definitivo.  
El usuario tiene la opción de financiarlo por medio de la factura hasta 36 cuotas mensuales. En caso de cambiar este tiempo debe informar al correo: [ozono@ozono.com.co](mailto:ozono@ozono.com.co).

Si pasados los 30 días calendario el usuario no realiza la notificación a la empresa sobre la decisión tomada, la empresa procederá a ejecutar la Opción 2 descrita anteriormente.

## **9. CAMBIO DE MEDIDORES POR MANTENIMIENTO PREVENTIVO (VIDA ÚTIL)**

### **Programación**

Los medidores son equipos que tienen un periodo de vida útil, para determinar su obsolescencia se tiene en cuenta la fecha de instalación, funcionamiento y garantía. Este cambio es programado y ejecutado por Ozono, teniendo en cuenta los parámetros descritos anteriormente.

### **9.1 VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR**

1. Cuando el medidor esté registrando consumo por fuera del Error máximo permitido EMP (Norma NTC-ISO 4064-1:2016) se revisará el tiempo de funcionamiento, volumen registrado, entre otros criterios y parámetros, con el fin de determinar su obsolescencia y dar la viabilidad de realizar el cambio.
2. El usuario recibirá un oficio en el cual se le indicará fecha y franja horaria para la visita y dar cumplimiento al plan de mantenimiento programado o el cambio del medidor, adicionalmente, se le indicará el derecho que tiene como usuario y/o suscriptor de ser asesorado. El oficio debe ser entregado mínimo con tres días hábiles de anticipación a la fecha de la visita programada.
3. En caso de encontrar que se requiere el cambio del medidor, se informará al usuario el valor del medidor, opción de financiación y garantía del medidor que se va a instalar, también la opción de adquirir libremente el medidor cumpliendo con las características técnicas por la ONAC. (Teniendo 30 días a partir de dicha notificación para tomar la decisión). Ver punto 8.3.

## **92. CAMBIO DEL MEDIDOR**

1. El técnico se acercará a la vivienda en la fecha establecida en el oficio, inicia cerrando las válvulas de corte y de paso, retira el medidor actual teniendo la precaución de no generar daños en la acometida y realiza prueba en el terreno.

Una vez finaliza las actividades, el técnico entrega acta de visita al usuario como constancia de todo lo sucedido.

2. El medidor retirado debe dejarse en poder del suscriptor y/o usuario, o persona quien se haya designado para tal fin, o en su ausencia, en la portería del edificio o condominio, diligenciando acta de recibido de entrega del material y equipo retirado.
3. Se deja instalado un medidor nuevo, con su certificado de calibración adjunto, se diligencia el acta de cambio, suministrando la información del usuario, lectura del medidor retirado y lectura del medidor instalado.