830.16.01. 03126.20

Yopal, febrero 20 de 2020.

Señor (a):
YESID SIERRA
Cedula de ciudadanía: 7.181.920
Dirección de Notificación: CARRERA 17 No. 29-09 APTO-302
Teléfono: 3133912328
Ciudad.

NOTIFICACIÓN POR AVISO

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No.35943

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E.I.C.E. – E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la ley 689 de 2001, establece que la notificación de las decisiones sobre un recurso o petición se efectuará en la forma prevista por el Código De Procedimiento Administrativo.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la comunicación No. 830.16.01.02647.20 del 12 de febrero de 2020, respuesta emitida para la PQR No. 35943 del 23 de enero de 2020, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **YESID SIERRA** con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, se realiza notificación subsidiaria por aviso, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que en contra esta decisión procede el Recurso de Reposición y subsidiariamente el de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito y ante la EAAAY EICE ESP; dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal o por aviso, o vencido el termino de publicación, de la presente decisión; aclarando que para interponer los citados recursos, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el Articulo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

La presente Notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso de lugar de destino.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
PROFESIONAL OFICINA DE PQR EAAAY EICE ESP

Elaboró: Martha Mileidy Guache Tumay /pasante SENA. MM

GESTIÓN DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental
Anexo: oficio No. 830.16.01.02647.20, en (02) folios.

830.16.01.02647.20.

Yopal, febrero 12 de 2020

Señor (a):
YESID SIERRA
Cedula de Ciudadanía No.: 7.181.920
Dirección del Predio: Carrera 17 No.29-09 TOTALIZADOR
Dirección de Notificación: Carrera 17 No.29-09 Apto-302
Teléfono: 3133912328
Código de Usuario: 1142489
Yopal

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR VERBAL No. 35943.

ASUNTO: INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Cordial saludo;

En atención a su solicitud, se da respuesta de acuerdo a lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 "Régimen de los servicios públicos Domiciliarios", al contrato de condiciones uniformes y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De manera respetuosa y de acuerdo a la reclamación verbal número 35943, nos permitimos responder en los siguientes términos:

Teniendo en cuenta, que, al momento de preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al evidenciarse que, para el periodo de diciembre de 2019, los m3 reportados por el medidor, No. CRL-15-002942 instalado en el predio, presentaban desviación significativa (**Alto Consumo**), toda vez que al cotejar los m3 registrados por el instrumento para el referido mes **(144M3)** con el promedio de consumos de los meses anteriores **(0M3)**, arrojaba una diferencia de **(144M3)**, que en porcentaje representaba un **(14400%)** de incremento en el consumo, dicho valor sobrepasaba la línea límite del 65 % establecido como diferencia por la CRA en la Resolución 151 de 2001 Título I, Capitulo III Artículo 1.3.20.6, para determinar si se configura la desviación significativa de consumo, cuando se trata de predios, con consumos menores a cuarenta metros cúbicos (40m3).

Con lo anterior, nos permitimos informarle, que según el Artículo 1.3.20.6 de la resolución No. 151 de 2001, para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 define las desviaciones significativas como: "(...) los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado

por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. (...)".

Asimismo, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 a la letra señala; "*De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.* ***Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores*** *o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. (Subrayado fuera del texto).*

Es en atención a la anterior normatividad, en la factura **No.7526695** correspondiente al periodo de diciembre de 2019, se facturó teniendo en cuenta un consumo promedio histórico del inmueble (**0M3**) y no el consumo real registrado (**144M3**).

Dentro del proceso de desviación significativa, se realizó la investigación previa por parte de inspectores adscritos a la empresa y de la cual se consignó lo siguiente:

- Los días 18, 24 de diciembre de 2019 y 08 de enero de 2020, se realizaron visitas al predio con el fin de notificar al usuario sobre el proceso de desviación significativa que inició en diciembre, siendo imposible su notificación debido a la ausencia del mismo.

Luego de haberse surtido el trámite anterior y habida cuenta que la EAAAY EICE ESP desarrolló las actividades propias del debido proceso por desviación significativa, se procedió a cerrar la investigación previa, siendo el medidor el único testigo con el que cuenta la empresa para determinar el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, además, teniendo en cuenta que es obligación facturar la diferencia que registre en sus lecturas.

De conformidad con lo anterior, en la factura **No. 7610843**, correspondiente al periodo de enero 2020, se facturaron 41m3 según promedio histórico.

Posteriormente, usted presentó petición verbal el pasado 23 de enero de 2020, la cual fue radicada bajo el número 35943, argumentando inconformidad por el cobro de la desviación significativa, por lo tanto, la EAAAY EICE ESP procedió así:

- El día 07 de febrero del 2020, se realizó visita técnica al predio, todo el predio habitado, se encontró el medidor nubado no fue posible tomar la lectura, se solicitó cambio inmediato del medidor (totalizador), los medidores hijos no presentan ninguna novedad, algunos solo presentan bajo consumo.

Cabe aclarar que la EAAAY, dio estricto incumplimiento de la resolución CRA 413 de 2006, por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Artículo 12, señala:

"Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."

Por lo tanto, según el análisis y la inspección técnica realizada, se le informa que se ACCEDIÓ a la revisión, y a descuento sobre el consumo facturado en el periodo de enero 2020, teniendo la RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06 noviembre de 2018, en la cual manifiesta, que en casos de aumentos del consumo, a la empresa le corresponderá probar que el consumo es el realmente

registrado, debido a la carga de la prueba, por ser esta quien tiene al alcance todos los medios técnicos para resolver las situaciones que se presenten respecto de la prestación del servicio y además porque como prestador está obligado a ayudar al usuario a detectar las causas del alto consumo.

Así las cosas, se procedió a realizar reliquidación del periodo de enero del año en curso, sobre la factura No.7610843, descontando un consumo de 36m3 de los 41m3 facturados en acueducto, por valor de $59.585, en servicio de alcantarillado se descontó 38m3 de los 43m3 facturados por valor de $27.490, menos $5 pesos de ajuste a la factura, total descuento aplicado periodo de enero de 2020, para servicio de acueducto y alcantarillado de $87.070. Factura inicial para periodo de enero de 2020 No.7610843 por valor de $88.400, nueva factura No. 7685164 con **valor a cancelar de $1.330.**

Cabe señalar que quedó pendiente aplicar descuento de 5m3 por valor de $5.657 en acueducto y 5m3 por valor de $2.454 en alcantarillado, total descuento pendiente de $8.111, dicho descuento se tendrá como **saldo crédito a favor del suscriptor**, una vez usuario se encuentre a paz y salvo con la factura de enero de 2020.

Finalmente **se le recomienda al usuario remplazar el medidor**, el cual puede ser adquirido en la empresa o en el comercio con las siguientes características: Micro medidor de VELOCIDAD de chorro único, de 1/2", clase metrológica R160-R200 de transmisión mecánica, cuerpo metálico, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC, posteriormente entregarlo en las oficinas de la Dirección Comercial, junto con el certificado de calibración y copia de la factura de compra.

Contra esta decisión procede el Recurso de Reposición y subsidiariamente el de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito y ante la EAAAY EICE ESP; dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal o por aviso, o vencido el termino de publicación, de la presente decisión; aclarando que para interponer los citados recursos, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el Artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Agradecemos su comprensión y recuerde que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

Cordialmente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional de PQR EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Danna Valentina Castro Avella/ Técnica Apoyo PQR bc

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____