

| | | | | |
|--|--|---|---|----------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 842.000.1544</p> | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2021-11-04 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.01.01 |
| | | | Versión 07 | |

NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

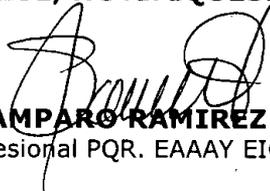
LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

Dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, una vez surtido el trámite de envió a la dirección suministrada, sin que fuera posible efectuarse la entrega al destinatario a través de la empresa, se procede a fijar en el portal web de la Empresa link <https://www.eaaay.gov.co/atencion-al-usuario/notificaciones/notificaciones-por-aviso/> y en la cartelera de la Dirección Comercial, el **AVISO** de la comunicación No. **831.16.01.20575.24 DEL 20 DE DICIEMBRE DEL 2024**, como respuesta emitida **A PETICION CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 89021**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **MISEL LIYER PINZON**.

Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de des fijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

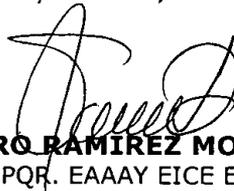
Se pública copia íntegra en **FOLIO (4)** folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

Se fija la presente **NOTIFICACION** por un término de cinco (5) días hábiles, en un lugar público y visible de la Dirección Comercial de la EAAAY, hoy **JUEVES, 16 DE ENERO del 2025**, siendo las 07:00 a.m.



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

DESEFIJACIÓN

El día **MIÉRCOLES 22 DE ENERO del 2025**, a las 5:00 p.m.: vencido el término de fijación de la anterior NCTIFICACION, se desfija y se incorpora en el expediente del suscriptor.



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Mónica Julieth Cruz Rodríguez /Auxiliar administrativo PQR.

| | | | | |
|---|---|--|---|-----------------------------------|
|  | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2023-12-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.01.01 |
| | | | Versión 07 | |

833-4.16.01 20575.24

Yopal, 20 de diciembre de 2024

Señor (a):

MISEL LIYER PINZON OVALLE

Cedula de Ciudadanía No.: 23.780.094

Dirección del Predio: Calle 12 No. 24-63

Dirección de Notificación: Calle 12 No. 24-63

Correo electrónico: liyermop2009@gmail.com- armuvet3@gmail.com

Teléfono: 3107811237

Código de Usuario: 1279344

Yopal.

REFERENCIA: RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY E:CE ESP – **20241607222 PQR No. 89021.**

ASUNTO: INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Cordial saludo;

De conformidad con las normas que regulan la prestación del servicio domiciliario de acueducto (Ley 142 de 1994 y Decreto 302 del 2000), la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, resuelve el recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación en los siguientes términos, previo lo siguiente;

I. ANTECEDENTES

El día veintiocho (28) de octubre de 2024, el señor (a) **ARMANDO MUÑOZ VELANDIA** presentó derecho de petición a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, con radicado interno **PQR No. 87074**, por inconformidad en el consumo cobrado en la **factura No. 3024376418**, correspondiente al periodo de facturación de octubre de 2024, al predio ubicado en la **calle 12 No. 24-63**, código de usuario No. **1279344**.

El día diecinueve (19) de noviembre de 2024, dentro del término establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, a través de comunicación oficial **No. 833-4.16.01.18693.24**, respondió el derecho de petición con radicado **PQR No. 87074**, de forma clara, de fondo, precisa y congruente, cumpliendo con los criterios establecidos por la Corte Constitucional; decisión que fue notificada personalmente el **veintidós (22) de noviembre de 2024**.

El día veintinueve (29) de noviembre de 2024, el señor **MISEL LIYER PINZON OVALLE**, mediante correo electrónico y con radicado interno de la EAAAY EICE ESP **No.20241607222 PQR 89021**, presentó **Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación**, contra la respuesta dada al derecho de petición con radicado **PQR No. 87074** (comunicación No. **833-4.16.01.18693.24**).

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

Frente al procedimiento que debe seguirse para dar respuesta a los derechos de petición, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 establece:

"De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación."

| | | | | |
|---|---|--|---|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.006.755-4</p> | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | |  | |
| | Fecha de Elaboración 2011-04-07 | Fecha Última Modificación 2023-12-16 | | Tipo de Documento: FORMATO |
| | | | | Código: 51.29.01.01 |
| | | Versión 07 | | |

El derecho de petición con radicado interno **PQR No. 87074**, fue presentado por el señor **ARMANDO MUÑOZ VELANDIA**, el día veintiocho (28) de octubre de 2024, la EAAAY, se dio respuesta el diecinueve (19) de noviembre de 2024, esto es, dentro del término de quince (15) días hábiles, señalados en el artículo 158, toda vez que fue respondido al quince (15) día hábil contado desde la fecha de presentación de la petición.

De conformidad con lo anterior, el término para la interposición de recursos contra los actos de los prestadores de servicios públicos domiciliarios es el previsto en los incisos 3 y 4 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, cinco días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, en la medida en que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 186, tal disposición prevalece por especialidad sobre la contenida en el artículo 76 de la Ley 1437 del 2011 (CPACA). Lo anterior fue ratificado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el concepto 553, de Julio 25/17. Además, aclaró que en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas con más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (ESP).

El **Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación** presentado por el señor **MISEL LIYER PINZON OVALLE**, el día veintinueve (29) de noviembre de 2024, ocurrió al quinto (5) día hábil, posterior a la notificación (22/11/2024) del contenido de la comunicación No. **833-4.16.01.18693.24**, objeto de recurso; por lo tanto, es procedente ser resuelto de fondo.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

El supuesto factico que se somete a Recurso de Reposición y a consideración de la EAAAY EICE ESP y que constituye el debate jurídico a resolver, consiste en determinar si los m³ cobrados al predio ubicado en la **calle 12 No. 24-63**, código de usuario **No. 1279344**, en el periodo de **octubre de 2024** (factura **No. 3024376418**), se encuentra ajustado conforme lo establece la Ley y a los conceptos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

IV. PRUEBAS

Dentro del expediente del usuario con código **No. 1279344** se encuentran las siguientes pruebas:

DOCUMENTALES:

1. Derecho de petición con radicado interno PQR No. 87074, del 28/10/2024.
2. Formato de inspección de campo y registro fotográfico del 29/10/2024.
3. Comunicación No. 833-4.16.01.18693.24. (respuesta a derecho de petición PQR No. 87074).
4. Comunicación No. 833-4.16.01.18694.24. (Citación-notificación personal-respuesta a derecho de petición PQR No. 87074).
5. Recurso de Reposición y Apelación del 29/11/2024 con radicado interno No.20241607222 - PQR No. 89021.
6. Comunicación No. 833-1.16.01.13964.24, de fecha 26/08/2024, notificación desviación significativa y de la visita técnica.
7. Comunicación No. 833-1.16.01.16013.24, de fecha 30/09/2024, notificación desviación significativa y de la visita técnica.
8. Formato de inspección de campo y registro fotográfico del 08/10/2024.
9. Facturas.

V. APELACIÓN Y ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

El señor **MISEL LIYER PINZON OVALLE**, no conforme con la respuesta dada por la EAAAY EIC ESP, al derecho de petición con radicado mediante **PQR - 87074**, presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación indicando:

"Dando respuesta según referencia de oficio y haciendo uso del derecho de petición según la constitución política de Colombia en su artículo 23. De manera atenta manifiesto lo siguiente:

Cordial saludo,

De acuerdo a los preceptuado en la norma vigente respecto a los servicios públicos domiciliarios, respetuosamente me permito manifestar que no estoy de acuerdo con la respuesta suministrada ea la pqr No. 87074 por la desviación significativa supuestamente de 413 m³, indicando con expertos de la materia me conceptúan que el medidor que el flotador del tanque



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

subterráneo se descompuso y rompió dentro del muro debido a una presión desmesurada de agua, NO es cierto lo que manifiesta el funcionario de la empresa de acueducto que realizó la visita al predio cuando dice: "al revisar el tanque subterráneo, se identificó que el flotador se había desprendido del tubo que impide el control adecuado del nivel de agua", (actualmente las pruebas están como al principio el flotador no se desprendió si no que se rompió el tubo dentro de la pared por sobrepresión) por lo cual a mi parecer, no deberían responsabilizarme de dicha desviación desmesurada toda vez que la responsabilidad recae en los funcionarios encargados del manejo de las presiones en este sector de la ciudad. De otra parte es de anotar que según los conceptos de las visitas realizadas al predio manifiestan que existe una desviación de agua entre el tanque subterráneo y las paredes que lo rodean por lo cual el agua se filtra por estas grietas, no es posible que cobren la totalidad de los componentes de la factura cuando tan solo se debería cobrar el consumo de la desviación desmesurada, los demás componentes que conformen el costo de la factura no tienen por qué cobrarlo como la tarifa de alcantarillado, aseo y demás, de otra parte tampoco es posible que me cobre la tarifa plena cuando realmente NO es un consumo por desperdicio o similar, simplemente ocurrió un accidente como se pudo evidenciarse por estar la casa vacía nadie lo percibió, nunca hubo regueros que salieran por las canales de aguas lluvias o por el alcantarillado pues como se puede corroborar el daño es imperceptible a simple vista, no es detectable directamente por los sentidos, ni atribuible al usuario por ello respetuosamente solicito se reconsidere la decisión y de ser posible nuevamente realicen una nueva visita por que de acuerdo a lo que nos manifestaron los funcionarios de la empresa se debía dejar así mientras se solucionaba la PQR.

Ruego al favor programar nueva visita para determinar realmente la causa de la medida desmesurada de agua y se tenga en cuenta los diferentes componentes que conforman el costo del servicio de igual forma el valor del m³ de agua normalmente".

VI. ANÁLISIS DE LA EAAAY EICE ESP:

En atención a la comunicación del asunto en referencia, a los hechos manifestados y al recurso interpuesto, procederemos a indicar que la Ley define las desviaciones significativas como los aumentos o reducciones de los consumos

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. (...)"

Para el periodo de facturación de **agosto de 2024**, consumo **entre** el día **22/07/2024** al **21/08/2024**, los m³ reportados por el medidor instalado en el predio, presentaban desviación significativa (**Alto Consumo**), toda vez que al cotejar los m³ registrados por el instrumento para el referido mes (**429 M3**) con el promedio de consumos de los meses anteriores (**16M3**), arrojaba una diferencia de **413 M3**, que en porcentaje representaba un **2.581%** de incremento en el consumo, dicho valor sobrepasaba la línea límite de: **65 %** establecido como diferencia por la CRA en la Resolución 151 de 2001 Título I, Capítulo III Artículo 1.3.20.6, para determinar si se configura la desviación significativa de consumo, cuando se trata de predios, con consumos promedios menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 149 de la Ley 142 de 1994**, en el periodo de facturación de **agosto de 2024**, se cobró el consumo promedio histórico del inmueble de **16 m³**, y no el consumo real registrado por el medidor (**429 m³**), quedando **413 m³** en estudio pendientes de cobrar.

También en cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 149 de la Ley 142 de 1994**, en el periodo de facturación de **septiembre de 2024**, se cobró el consumo promedio histórico del inmueble de **17 m³**, y no el consumo real registrado por el medidor (**103 m³**), quedando **86m³** en estudio pendientes de cobrar.

El cobro por promedio, mientras se establece la causa del alto consumo (desviación significativa), está contemplado por la Superintendencia de Servicios Públicos en el **Concepto 494 de 2009**, que a la letra dice:



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

*"La expresión, "la factura", que allí se emplea, no tiene como finalidad restringir la facturación por cualquiera de los sistemas allí señalados a la primera factura que se expida una vez se detecte la desviación; al leerse de manera completa la norma, **es claro que la frase, mientras se establece la causa, está autorizando que se facture con base en el promedio de períodos anteriores o con base en la medición de usuarios en situaciones semejantes o mediante aforo individual, por todo el tiempo que dure la investigación.**" (Negrilla y Subrayada fuera del texto original)*

Ahora bien, El 26 de agosto de 2024, mediante oficio radicado N°13964.24, se notificó al usuario (a) Jorge Muñoz, cedula de ciudadanía No. 1008619347, celular 3005345696, por proceso de desviación significativa en el consumo de acueducto y alcantarillado, que inició en el mes de agosto de 2024, con visita técnica programada para el 2 de septiembre de 2024, en horas de la mañana.

Nota: En la fecha y hora programadas, se realizó la visita al predio, pero no se encontró a ningún usuario que atendiera la inspección. Adicionalmente, se intentó contactar al usuario por teléfono en dos ocasiones, sin obtener respuesta.

El 30 de septiembre de 2024, mediante oficio radicado N°16013.24, se notificó al usuario (a) José Armando Muñoz, cédula de ciudadanía No. 100619347, celular 3005345696, por proceso de desviación significativa en el consumo de acueducto y alcantarillado, que inició en el mes de agosto de 2024, con visita técnica programada para el 8 de octubre de 2024, en horas de la mañana.

El 8 de octubre de 2024, se llevó a cabo una visita al predio ubicado en Calle 12 No. 24-63, durante la inspección se realizó una prueba hidrostática desde el medidor hacia las redes internas sin detectar novedades, se verificó que el tanque aéreo, el lavadero y los baños están en buen estado, al revisar el tanque subterráneo, se identificó que el flotador se había desprendido del tubo, lo que impide el control adecuado del nivel de agua. Actualmente, el usuario mantiene el registro cerrado para evitar pérdidas.

En este punto es importante, indicar que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el año 2007, emitió la **Circular Externa 006-2007**, en la cual consignó todo lo referente en las investigaciones por Desviaciones Significativas y en lo relativo a las revisiones, dijo lo siguiente:

"Cuando el prestador detecte la existencia de una desviación significativa tiene la obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

El prestador deberá, en todo caso, informarle al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de los mismos. Cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita.

El prestador en la visita debe:

- 1. Indagar las razones que originaron los cambios en el consumo o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles;**
- 2. Informar al usuario la situación presentada; y**
- 3. Consignar en el acta de visita todo lo sucedido, los hallazgos, las manifestaciones u observaciones que haya realizado el usuario, para lo cual en el expediente debe allegarse copia del acta de visita, a cual debe contener por lo menos lo previsto en el numeral 2.6 de la presente circular." (Negrilla y Subrayada fuera de texto)**

El inspector, dio cumplimiento a lo señalado en la Circular Externa 006-2017, por lo tanto, la **fuga perceptible en el tanque subterráneo**, reportada en la visita técnica, se debe tener como prueba en la identificación de la causa del alto consumo en el inmueble, según lo señala la **Circular Externa 006-2007**.

Frente a la caracterización de los tipos de fugas que se pueden presentar en los predios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el Concepto SSPD-OJ-2017-800, dijo lo siguiente:

"Ahora bien, en cuanto a la caracterización de las fugas como perceptibles o imperceptibles, conviene tener en cuenta lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015, que señalan o siguiente:

"22. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

base



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07



23. *Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.*"

*De acuerdo con las citadas definiciones, **si la fuga a la que usted se refiere se puede detectar sin ayuda de instrumentos y con el solo apoyo de los sentidos humanos, estaremos en frente de una fuga perceptible**, por el contrario, si para su detección se requiere de equipos técnicos tales como los geófonos, ésta será imperceptible.*" (Negrilla y Subrayada Fuera del Texto).

Por lo expuesto anteriormente, la fuga generada en el tanque subterráneo, es caracterizada como **perceptible y no imperceptible**.

Adicionalmente, en la misma **Circular Externa 006-2007**, con relación al DEBIDO PROCESO EN INVESTIGACIONES POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, la Superservicios, en uno de los apartes, señaló lo siguiente;

"Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso." (Negrilla y Subrayada fuera de texto)

Por lo anterior, una vez conocida la causa del alto consumo, la EAAAY, en el periodo siguiente de culminada la investigación, esto es en **octubre de 2024, (factura No.3024376418)**, cobró los **413 m3** en estudio pendientes de cobrar del periodo de agosto de 2024, más 86m3 pendientes de septiembre de 2024, más **10 m3**, correspondiente al consumo del periodo de octubre de 2024, para un **total** facturado de **509 m3 en el servicio de acueducto y alcantarillado** de conformidad con lo indicado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Es de aclarar que mediante pqr-87074, se realizó inspección al predio el día 29 de octubre de 2024, donde se encontró partido el tubo que soporta el flotador del tanque subterráneo, confirmando así lo evidenciado en la inspección del 08 de octubre 2024 por desviación significativa.

Para finalizar es de tener claro el concepto de fuga imperceptible que según el concepto de la SSPD-OJ-2017-800 dice que es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos, en este caso fue identificada de manera visual al momento de la inspección adelantada por la empresa, por ende no es una fuga imperceptible si no perceptible y atribuible al usuario.

Ahora bien, frente al cobro del consumo cuando se trata de **fugas perceptibles**, la Superservicios mediante el **concepto SSPD-OJ-2004-386**, aclaro lo siguiente:

"(...) 4. Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

"Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas"

En este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía."

Asimismo, es importante señalar que en el caso que se detecten fugas perceptibles o imperceptible de agua al interior de un inmueble, y en el sentido de la responsabilidad por el mantenimiento y estado de las redes internas es de los usuarios, claramente éstos deberán pagar el consumo registrado en el equipo de medida, pues independientemente de que el agua se haya escapado a través de las instalaciones internas, haya sido usada o no, la misma ha sido claramente consumida, por lo que procede su facturación y posterior pago. Lo anterior fue dicho por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el **Concepto SSPD-OJ-2016-215**.

Las empresas de servicios Públicos Domiciliarios, no pueden entrar a responder por las fugas o pérdidas de agua que se generan como consecuencia de la falta de mantenimiento por parte de los usuarios, en las redes e instalaciones internas de los predios, teniendo en cuenta, que el recurso hídrico debe ser cuidado, toda vez



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

que como sabemos, el gobierno nacional, se encuentra haciendo múltiples esfuerzos para garantizar que todos los Colombianos tengan acceso agua potable, pero no es admisible, que la persona que cuenta con el servicio, haga mal uso de este.

Por lo tanto y debido a que la fuga que generó el alto consumo en el predio, fue ocasionada por daño en el flotador del tanque subterráneo, es menester indicarle al **usuario recurrente**, que el mantenimiento de las instalaciones internas, son de responsabilidad del usuario y/o o suscriptor como así se señala en el Decreto 302 de 2000, capítulo I deberes y obligaciones de los usuarios, que indica:

*"Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias que señala: **El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos**, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

***Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliar del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.** De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. Así mismo cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."* (Negrilla y Subrayada fuera del texto)

En consecuencia, los consumos liquidados y cobrados por la empresa en la factura **No. 3024376418** del período de **octubre de 2024**, no obedecen a mediciones incorrectas, sino al proceso de desviación, y que se genera por una fuga perceptible y por lo tanto deben ser cancelados por el suscriptor o usuario, habida consideración con lo establecido en el numeral 99.9 de la Ley 142 de 1994, el cual indica que no existirá ni está permitida la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica.

Después de haber explicado ampliamente el proceso de desviación significativa que se adelantó, el tipo de fuga que se identificó en el inmueble que fue fuga perceptible en el tanque subterráneo por daño en el flotador, así como los hechos que expone en el recurso de reposición, la EAAAY EICE ESP, NO ACCEDERÁ a la petición de la recurrente y en consecuencia procederá a su confirmación.

Conforme con lo dicho por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 2015-532, que a la letra dice:

"Si el prestador de servicios públicos domiciliarios al resolver el recurso de reposición decide acoger las pretensiones del suscriptor o usuario de forma favorable a éste, igualmente deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el expediente, para que este último desate el recurso de alzada, siempre que, el recurrente haya presentado el recurso de apelación de forma subsidiaria."

Para finalizar, no es admisible lo manifestado por su "experto toda vez que es responsabilidad del usuario realizar los mantenimientos de las redes internas de acueducto, es así como la filtración a la que hace alusión su comunicación y la óptima operación del flotador, hacen parte de dichas redes. En consecuencia, el cobro realizado está sustentado de acuerdo con la comunicación del 19 de noviembre de 2024, en cuanto a los cobros de otros conceptos como alcantarillado y desincentivo, que hacen parte de la reliquidación, se tuvo en cuenta lo dispuesto en la normatividad vigente, en cuanto a que el Alcantarillado se cobra según los m3 registrados en acueducto y para el desincentivo, éste se cobra por consumos superiores a 32 m3 de acuerdo con lo establecido en la Resolución UA-CRA 039 del 26 de enero de 2024 y, en ninguno de los casos se pueden dejar de cobrar (Ley 142 de 1994).

Por lo anterior, la EAAAY, concederá el Recurso de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que, en mérito de lo expuesto, la EAAAY EICE ESP,

ASCE



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

RESUELVE:

PRIMERO: NO ACCEDER a la solicitud presentada por el recurrente en su escrito con radicado EAAAY EICE ESP PQR No. **87074**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente comunicación, en consecuencia, se **CONFIRMA** lo resuelto a través de comunicación oficial No. **833-4.16.01.18693.24**, emitida por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, el día diecinueve (19) de noviembre de 2024.

SEGUNDO: No accede a descuento alguno, teniendo como argumento que la causa del alto consumo se debió a la fuga perceptible encontrada en el tanque subterráneo "flotador en mal estado".

TERCERO: CONCEDER el recurso de alzada ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, para tal efecto, remitir el expediente en pleno.

CUARTO: Notificar la presente decisión a la señora **MISEL LIYER PINZON OVALLE**, en la **calle 12 No. 24-63**, de Yopal-Casanare, en la forma prevista en los artículos 67, 68 y 69 del código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, para lo cual se le hará entrega de un original de la presente decisión.

Atentamente:



HERMAN ADOLFO GOYES OCAMPO
Subgerente Asuntos Corporativos.

Revisó: Juan Ferrarico Saldarriaga Elorza / director de Gestión de Usuarios y Comercialización *BSE*
Revisó: Sonia Amparo Ramírez Montaña / Profesional Oficina PQR. *A*
Proyectó: Wilmer Javier Vargas / Auxiliar Administrativo. PQR. *WJV*