

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 841.096.755-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

## NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

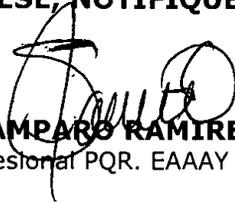
### LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

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. **831.16.01.20580.24 DEL 20 DE DICIEMBRE DEL 2024**, como respuesta emitida a **PETICION CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 89151**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR**.

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 (3)** folios.

### COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA**  
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

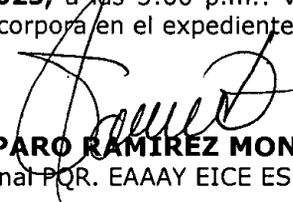
Se fija la presente **NOTIFICACION** por un término de cinco (5) días hábiles, en un lugar público y visible de la Dirección Comercial de la EAAAY, hoy **JUEVES, 16 DE ENERO del 2025**, siendo las 07:00 a.m.



**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 NOTIFICACION, 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.

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

833-4.16.01.20579.24

Yopal, 20 de diciembre de 2024

Señor (a):

**BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR**  
Cedula de Ciudadanía No.: 1.113.040.099  
Dirección del Predio: Carrera 24 A -N-37-15  
Dirección de Notificación: Carrera 24 A -N-37-15  
Teléfono: 3219879346  
Código Interno: 1168528  
Yopal.

**REFERENCIA:** RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN CON RADICADO INTERNO DE LA EAAA Y EICE ESP **20241607232 - PQR No. 89151.**

**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, en adelante EAAA Y 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) **BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR** presentó derecho de petición a la EAAA Y EICE ESP, con radicado interno **PQR No. 87082**, por inconformidad en el consumo cobrado en la **factura No. 35045**, correspondiente al periodo de facturación de octubre de 2024, al predio ubicado en la **Carrera 24 A -N-37-15**, código de usuario No. **1168528**.

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. 833-4.16.01.18701.24**, respondió el derecho de petición con radicado **PQR No. 87082**, de forma clara, de fondo, precisa y congruente, cumpliendo con los criterios establecidos por la Corte Constitucional; decisión que fue notificada personalmente el **veinticinco (25) de noviembre de 2024** mediante comunicación **No. 833-4.16.01.18702.24** del diecinueve (19) de noviembre de 2024.

El día dos (2) de diciembre de 2024, la señora **BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR**, con radicado interno de la EAAA Y EICE ESP **No. 20241607232 - PQR 89151**, presentó **Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación**, contra la respuesta dada al derecho de petición con radicado **PQR No. 87082** (comunicación No. **833-4.16.01.18701.24**).

#### 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."*

*WSE*

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT: 844.600.755-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
		<b>Versión 07</b>		

El derecho de petición identificado con radicado interno **PQR No. 87082**, fue presentado por la señora **BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR** el día veintiocho (28) de octubre de 2024. La EAAAY EICE ESP dio respuesta el diecinueve (19) de noviembre de 2024, cumpliendo con el plazo establecido de quince (15) días hábiles, según lo dispuesto en el artículo 158. Esto se debe a que la respuesta se emitió dentro del plazo legal, al ser el decimoquinto (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 la señora **BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR**, el día dos (2) de diciembre de 2024, ocurrió al quinto (5) día hábil, posterior a la notificación (25/11/2024) del contenido de la comunicación No. **833-4.16.01.18701.24**, objeto de recurso; por lo tanto, es procedente ser resuelto de fondo.

### III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

El supuesto fáctico 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 m<sup>3</sup> cobrados al predio ubicado en la **Carrera 24 A -N-37-15**, código de usuario **No. 1168528**, en el periodo de **octubre de 2024** (factura **No. 35045**), 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. 1168528** se encuentran las siguientes pruebas:

#### DOCUMENTALES:

1. Comunicación No. 833-1.16.01.13465.24, de fecha 15/08/2024, notificación desviación significativa y de la visita técnica, notificada el 20/08/2024.
2. Formato de inspección de campo del 23/08/2024.
3. Comunicación No. 833-1.16.01.14160.24, de fecha 02/09/2024, notificación desviación significativa y de la visita técnica.
4. Formato de inspección de campo del 06/09/2024.
5. Formato de inspección de campo del 01/11/2024.
6. Derecho de petición con radicado PQR No. 87082 del 28/10/2024.
7. Comunicación No. 833-4.16.01.18702.24. (Citación-notificación personal-respuesta a derecho de petición PQR No. 87082 del 28/10/2024).
8. Comunicación No. 833-4.16.01.18701.24. (respuesta a derecho de petición 87082 del 28/10/2024) del 19/11/2024.
9. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación del 02/12/2024 con radicado interno No.20241607232 - PQR No. 89151.
10. Facturas.

### V. APELACIÓN Y ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

La señora **BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR**, no conforme con la respuesta dada por la EAAAY EICE ESP, al derecho de petición con radicado **No. 20241607232 - PQR No. 89151**, presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación indicando:

*"Mediante la decisión indicada 833-4.16.01.18701.24 la empresa hace un análisis de lo adelantado en el presente caso y decidió cobrar la cantidad de 246 m<sup>3</sup> de agua en atención a que el 1 de noviembre de 2024 llevaron a cabo visita al predio ubicado en la Cra 24ª #37-15, donde manifestaron que el medidor visualmente se encontraba en buen estado, registrando consumo normal, prueba hidrostática a la red interna sin novedad, unidades sanitarias, tanques subterráneo y aéreo en buenas condiciones no se encontró ninguna novedad en el predio argumentación que sirvió para imponer el cobro de*

*KESE*

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C. - E.S.P. NIT 844.000.75.4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
		<b>Versión 07</b>		

\$1.311.701 pesos, aduciendo que se presentó un consumo que desborda lo indicado en el artículo 1.3.20 de la resolución 151 de 2001.

Con la anterior decisión no se está de acuerdo porque se está violando el derecho de defensa y de contera se está dando por sentado que el gasto excesivo es responsabilidad de los residentes del inmueble en mención y toma tal decisión con base en la visita que hiciera la empresa al inmueble el 1 de noviembre del presente año donde no hay ningún sustento que permite inferir que existió de manera real el consumo de agua o que hubiera derrame de la misma de manera interna o externa.

De la revisión adelantada al inmueble solo observaron el medidor concluyendo que estaba en buen estado registrando consumo normal que hicieron una prueba hidrostática a la red interna sin encontrar novedad entre ellas en las unidades sanitarias tanques subterráneo diario los cuales estaban en buenas condiciones y ello fue suficiente para indicar de manera ligera que el consumo alto de agua era responsabilidad de los residentes del inmueble respecto se indica que es de la esencia de un estado social de derecho como el nuestro donde la responsabilidad objetiva en Colombia es proscrita derecho es proscrita que se debe llevar a cabo un proceso respetando las garantías de las personas la Constitución es norma de normas y cualquier proceso de llevarse a cabo cumpliendo y respetando el artículo 4 de la Constitución y para el presente caso no se hizo una investigación conforme lo determina la Constitución ya que del documento notificado se puede observar varias inconsistencias que no fueron tenidas en cuenta en dicha decisión tales inconsistencia se pueden indicar como el medidor no se sometió a ninguna prueba que pudiera indicar si este está marcando más alto (acelerado) o más bajo (retardado) y no se ve por ninguna parte que los técnicos de la empresa hayan hecho esa prueba no verificaron de manera detallada si alguno de los tanques almacenadores tuvieron alguna fuga solamente indicaron que hicieron una prueba hidrostática y ella resultó positiva sin tener elementos de juicio para indicar que hubo una fuga perceptible o imperceptible sino simplemente al verificar que la prueba hidrostática salió positiva fue suficiente para generar el cobro.

Y finalmente no se dijo en el documento objeto de impugnación cuántas personas reciben en el mueble y para conocimiento tiene que en el primer piso vive una señora y un niño y en el segundo y tercer piso viven los propietarios del inmueble que son dos personas y ellos sirve para cómo se puede ver el consumo promedio de 27 m3 es importante que se verifique porque en los consumos de Julio - agosto y agosto - septiembre Se generó ese alto consumo.

#### PRETENSIONES

1. Que se revise todo el inmueble en sus redes epicúreas, los tanques de reserva tanto el subterráneo y elevado, las unidades sanitarias se le haga una revisión técnica como debe ser al medidor para determinar si este por alguna presión del agua o en algún momento generó una lectura errónea.
2. Se revoque la decisión y en caso de no estar de acuerdo con nuestros argumentos, le solicitamos al juez en este caso a la superintendencia de servicios públicos que revoque esa decisión y en su defecto ordene el cobro justo del servicio de agua.

#### 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 (40m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- 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 **12/07/2024** al **13/08/2024**, los m<sup>3</sup> reportados por el medidor instalado en el predio, presentaban desviación significativa (**Alto Consumo**), toda vez que al comparar los m<sup>3</sup> registrados por el instrumento para el referido mes (**94 M3**) con el promedio de consumos de los meses anteriores (**27 M3**), arrojaba una diferencia de **67 M3**, que en porcentaje representaba un **248 %** de incremento en el consumo, dicho valor sobrepasaba la línea límite del

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>		
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16	

**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 **menores a cuarenta** metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

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 **27 m<sup>3</sup>**, y no el consumo real registrado por el medidor (**94 m<sup>3</sup>**), quedando **67 m<sup>3</sup>** en estudio pendientes de cobrar y en el periodo de facturación de **septiembre de 2024**, se cobró **27 m<sup>3</sup>**, y no el consumo real registrado por el medidor (**104 m<sup>3</sup>**), quedando **77 m<sup>3</sup>** 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:

*"La expresión, "la factura", que allí se emplea, no tiene como finalidad restringir la facturación por cualquiera de los sistema 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 periodos 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)

El 15 de agosto de 2024, se remitió el oficio radicado No. 833-1.16.01.13465.24 relacionado con un proceso de desviación iniciado en el período de agosto. Este oficio fue notificado el 20 de agosto de 2024, programando una visita técnica para el 23 de agosto de 2024 en horas de la tarde.

El 26 de agosto de 2024, se realizó una visita al predio en mención para llevar a cabo la visita técnica programada. Sin embargo, no se encontró al usuario. Al comunicarse con la señora BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR, manifestó que no se encontraba en Yopal y que no podía atender la visita, indicando que se comunicaría al regresar a la ciudad.

El 2 de septiembre de 2024, se remitió oficio radicado No. 833-1.16.01.14160.24 relacionado con el mismo proceso de desviación. No se pudo realizar la notificación personal, ya que el usuario no se encontraba en la vivienda. Por lo tanto, se dejó la comunicación en la reja del predio.

El 6 de septiembre de 2024, se efectuó una segunda visita al predio para realizar la visita técnica, pero nuevamente no se encontró al usuario. Se intentó contactar a la señora BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR, pero no respondió a las llamadas. Se dejó copia del informe en la puerta del predio.

Finalmente, el 1º de noviembre de 2024, se realizó otra visita al predio ubicado en la Carrera 24 A-N-37-15. Durante esta inspección, se observó que el medidor estaba en buen estado y registraba un consumo normal. Asimismo, se llevó a cabo una prueba hidrostática a la red interna sin encontrar novedades. Las unidades sanitarias, el tanque subterráneo y el tanque aéreo tampoco presentaron irregularidades. No se identificaron novedades en el predio.

En este punto es importante, indicar que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el año 2007, elaboró 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:*

- 4. Indagar las razones que originaron los cambios en el consumo o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles;**
- 5. Informar al usuario la situación presentada; y**
- 6. 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**

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

**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)

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

**“Procedo 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 a 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)

Una vez identificada la causa del alto consumo, la EAAAY EICE ESP procedió a cobrar los 67 m<sup>3</sup> pendientes de facturación correspondientes al período de agosto de 2024, junto con los 102 m<sup>3</sup> correspondientes al período de octubre de 2024, sumando un total de 169 m<sup>3</sup>. Este consumo fue registrado en la factura No. 3024360407 correspondiente al período de octubre de 2024.

Sin embargo, debido a inconsistencias en el sistema comercial, los 77 m<sup>3</sup> pendientes del período de septiembre de 2024 no fueron facturados en la factura de octubre de 2024. Por esta razón, se decidió incluir estos 77 m<sup>3</sup> en el mismo período de octubre, en la factura No. 35043. Así, el total facturado en octubre fue de 246 m<sup>3</sup>.

Finalmente, se generó la factura No. 35045, correspondiente al período de noviembre de 2024, con un consumo de 24 m<sup>3</sup>. Indicamos que el consumo generado en el período de **noviembre de 2024**, corresponde a la cantidad de m<sup>3</sup> registrados por el equipo de medida instalado en el predio, por lo cual se indica que la falla no corresponde al medidor instalado en el predio.

El consumo registrado debe ser cancelado 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 y además si se tiene en cuenta que no existió error en la lectura.

Frente a las pretensiones formuladas en el recurso, se responde lo siguiente:

**Primera Pretensión:** Respecto a la solicitud de revisar el inmueble, incluidas sus redes internas, tanques de reserva subterráneo y elevado, unidades sanitarias, y realizar una revisión técnica del medidor para verificar posibles lecturas erróneas, la EAAAY EICE ESP **confirma la decisión de acuerdo a la comunicación No. 833-4.16.01.18701.24** del 19/11/2024 y notificada personalmente el 25/11/2024 mediante comunicación No. 833-4.16.01.18702.24 del 19/11/2024. Esto debido a que se surtió el trámite de notificación de la desviación y las visitas técnicas correspondientes, conforme a lo establecido en la Resolución 943 de 2021 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Durante la inspección técnica realizada el 1º de noviembre de 2024, no se detectaron anomalías en el medidor que cuestionen la medición del consumo de acueducto y, por ende, de alcantarillado. Asimismo, se verificaron los tanques y redes internas sin encontrar novedades.

**Segunda Pretensión:** Respecto a la solicitud de revocar la decisión adoptada por la EAAAY EICE ESP, no se accede a esta pretensión. Los consumos facturados están fundamentados en las mediciones reales del medidor, el cual no presentó fallas durante las inspecciones técnicas. Además, el proceso se realizó cumpliendo con el marco normativo aplicable, incluyendo las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y las regulaciones emitidas por la CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Por lo tanto, el cobro realizado en la factura No. 35045 es justo y ajustado a la normatividad.

En consecuencia, se ratifica la decisión adoptada por la EAAAY EICE ESP en la **comunicación No. 833-4.16.01.18701.24** del 19/11/2024 en su totalidad.

Por lo anterior, la EAAAY EICE ESP procederá a conceder el **Recurso de Apelación** interpuesto, para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como autoridad competente en la materia. La EAAAY EICE ESP remitirá el expediente completo, incluyendo las actuaciones previas, las pruebas allegadas y la argumentación presentada por el usuario en su recurso, de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

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

La decisión adoptada por la Superintendencia será vinculante para las partes y tendrá en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente, incluyendo la Ley 142 de 1994 y el Decreto 229 de 2002, compilado en el Decreto 1077 de 2015, así como los principios de eficiencia, igualdad y proporcionalidad que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Mientras tanto, la facturación emitida seguirá su curso normal y deberá ser atendida conforme a lo establecido, sin perjuicio de la decisión que en su momento adopte la Superintendencia.

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: No acceder** a la solicitud presentada por la recurrente, señora BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR, en su escrito con radicado interno EAAAY EICE ESP No. 20241607232 - PQR No. 89151, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente comunicación. En consecuencia, se confirma lo resuelto a través de la comunicación oficial No. 833.4.16.01.18701.24 del 19 de noviembre de 2024, emitida por la EAAAY EICE ESP, en la cual se determinaron los consumos facturados con base en el registro del medidor, sin encontrar irregularidades en su funcionamiento.

**SEGUNDO: No acceder** a descuento alguno, toda vez que la EAAAY EICE ESP notificó oportunamente el proceso de desviación significativa en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y la Resolución 151 de 2001 de la CRA. La causa del alto consumo se debió al uso y registro real de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin evidencia de errores en el medidor ni de fugas en las instalaciones internas del inmueble.

**TERCERO: Conceder el recurso de alzada** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual se remitirá el expediente completo con todas las actuaciones previas, pruebas y argumentaciones allegadas al proceso.

**CUARTO: Notificar** la presente decisión a la señora BERTHA ISABEL ACEVEDO SALAZAR en la dirección de notificación proporcionada: Carrera 24 A-N-37-15, Yopal, Casanare, conforme a lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entregando un original de la presente decisión.

Atentamente;

  
**HERMAN ADOLFO GÓÑEZ OCAMPO**  
 Subgerente Asuntos Corporativos.

Revisó: Juan Bernardo Saldarriaga Elorza / Director de Gestión de Usuarios y Comercialización. *JS*  
 Revisó: Sonia Amparo Ramírez Montaña / Profesional Oficina PQR.  
 Proyectó: Yazmín Osorio / Tecnóloga PQR. *YO*

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