| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS** | | **Tipo de Documento** Caracterización |
|---|---|---|---|
| | | | **Código** 51.13 |
| | **Fecha de Elaboración** 2008-09-24 | **Fecha Ultima Modificación** 2017-04-28 | **Versión** 05 |

## 1. INFORMACION GENERAL

| **IDENTIFICACION DEL PROCESO** | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL PROCESO**: Proceso de Peticiones Quejas y Recursos. | **TIPOLOGIA:** Misional |
| **RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO:** Profesional de Peticiones Quejas y Recursos | |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** Garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios y la comunidad, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz. | |

| **DESCRIPCION DEL PROCESO** |
|---|
| Atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios y la comunidad aplicando mecanismos efectivos para la reducción de las PQR y aumentar los usuarios satisfechos. |

| **RECURSOS** | | **REQUISITOS LEGALES -NUMERALES NORMA APLICAR** | **PROCEDIMIENTOS** |
|---|---|---|---|
| **HUMANOS** | Auxiliares de ATC, Auxiliares Administrativos, Inspectores, Profesional. | Ley 142 de 1994.<br><br>Contrato de Condiciones Uniformes.<br><br>ISO 9000 y NTCGP 1000 numerales:<br><br>4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición | 51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos.<br><br>51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax |
| **TECNOLÓGICOS** | Computadores, Impresora, Internet, Software de Gestión Comercial. | | |
| **INFRAESTRUCTURA** | Puesto de Trabajo, escritorio, Sillas, Aire Acondicionado. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.<br><br>Resolución CRA 151 DE 2001, 413 de 2006, 457 de 2008, 352 de 2005, 233 de 2002, 375 y 376 de 2006 Decreto 2981 de 2013 y de más Normas Reglamentarias.<br><br>Resolución para cargue de información SUI No. 20151300054575 del 18/12/2015 y 20161300011295 del 28/04/2016 de la SSPD. | 51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito<br><br>51.13.04 Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas<br><br>51.13.05 Expedir Paz y Salvos.<br><br>51.13.06 Expedir Disponibilidad o Viabilidad del Servicio. |

**SEGUIMIENTO Y MEDICION**

**PARAMETROS DE CONTROL**

Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades.

**INDICADORES**

| DIRECTRIZ DE LA POLITICA | OBJETIVO DE CALIDAD | INDICADOR | FORMULA | META | FRECUENCIA |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SUSCRIPTORES ATENDIDOS | ( NO DE SUSCRIPTORES QUE REALIZARON CONSULTAS POR VENTANILLA, RECEPCIÓN, TELEFONICA Y ATC /NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios. | Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.<br><br>Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.<br>Lograr la satisfacción del cliente.<br><br>Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional. | INDICE DE PQR VERBALES ASEO - ATC | ( NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ASEO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |
| | | INDICE DE PQR VERBALES ALCANTARILLADO - ATC | ( NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |
| | | INDICE DE PQR VERBALES ACUEDUCTO - ATC | ( NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |
| | | INDICE DE PQR ESCRITAS ACUEDUCTO - VENTANILLA | ( NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |
| | | INDICE DE PQR ESCRITAS ALCANTARILLADO - VENTANILLA | ( NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |
| | | INDICE DE PQR ESCRITAS ASEO - VENTANILLA | ( NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ASEO)*100 | ≤ 5% | MENSUAL |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR) | $IQR_m = \frac{\sum_1^m RC_m * mf}{NTU} * 1.000$ | <= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre. | MENSUAL |

| DOCUMENTACION SOPORTE | SISTEMAS DE INFORMACION |
|---|---|
| Software de gestión comercial, informes estadísticos mensuales | ✓ SISTEMA ERP: Sistema de información Comercial.<br>✓ Qfdocument. |

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| PROCESO PROVEEDOR | ENTRADAS AL PROCESO | | ACTIVIDADES | DESCRIPCION | RESPONSABLE ACTIVIDAD | REGISTRO | CRITERIOS DE CONTROL | SALIDA DE PROCESO | PROCESO CLIENTE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de PQR | Requerimientos y sugerencias del usuario | P | Suscriptores nuevos | Procedimiento para atender una legalización del suscriptor nuevo | Profesional PQR | Sistema comercial | Registro en el sistema Comercial | factura emitida, Orden de instalación de la acometida del servicio. | Comercial |
| Oficina de PQR | Requerimientos y sugerencias del usuario | | PQR | Procedimiento para atender una PQR verbal escrita, recursos | Profesional PQR | Sistema Comercial | Control de Actividades | Generación de la respuesta de notificación | Comercial |
| Oficina de PQR | Critica y Facturación | | Desviaciones significativas | procedimiento para atender una desviación significativa | Profesional PQR | Sistema Comercial | Control de Actividades | Generación de la notificación y aplicación del consumo real o actualización del mismo. | Comercial |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de PQR | Requerimientos y sugerencias del usuario | | Generación de paz y salvo | procedimiento para un paz y salvo | Profesional PQR | Documento en Word | Control de Actividades | Entrega de la certificación o paz y salvo | Comercial |
| Oficina de PQR | Entregar trabajo al personal operativo | H | Coordinar | Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR | Profesional PQR | Sistema de información comercial | Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel | Generación de Cartas para las notificaciones de desviaciones | Comercial |
| Oficina de PQR | Entregar trabajo al personal operativo | | Coordinar | Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR | Profesional PQR | Sistema de información comercial | Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel | Generación de Cartas para las notificaciones de micro medición | Comercial |
| Oficina de PQR | Entregar trabajo al personal operativo | | Coordinar | Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR | Profesional PQR | Sistema de información comercial | Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel | Generación de listados de las PQR | Comercial |
| Oficina de PQR | Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo | V | Seguimiento | Seguimiento a los procesos y actividades de la Unidad de PQR | Profesional PQR | Formato de indicadores | El seguimiento y control se hace a diario y mensualmente y los informes generados por el sistema de información comercial. | Informe a gerencia, dirección comercial, planeación, entes externos | Comercial |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de PQR | Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo | | Seguimiento | Seguimiento | Profesional PQR | Sistema de información comercial | Seguimiento mensual a las novedades presentadas del sistema de información | Informe a la dirección comercial | Comercial |
| Oficina de PQR | Planes de acción | A | Acciones correctivas y preventivas | Tomar acciones correctivas y preventivas | Profesional PQR | Sistema de información comercial | Acciones Preventivas y Correctivas | Mitigar los riesgos del proceso | Comercial |

| P | PLANEAR | H | HACER | V | VERIFICAR | A | ACTUAR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos, 51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, 51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito, 51.13.04 Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas, 51.13.05 Expedir Paz y Salvos, 51.13.06 Expedir Disponibilidad o Viabilidad del Servicio. Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes.

## 4. APROBACIONES

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección SGC** | Luz Amanda Camacho Sánchez **Representante Legal** |

## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2008-09-24 | Ninguno | Aprobación Inicial | Gerente |
| 02 | 2009-11-15 | Definición de requisitos para la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas | Corrección | Gerente |
| 03 | 2010-10-22 | Todos los numerales | Corrección | Gerente |
| 04 | 2014-12-19 | Todo | Actualización | Representante Legal |
| 05 | 2017-04-28 | Actualización de los recursos, indicadores, documentos relacionados. | Actualización | Representante Legal |

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Vinculación de nuevos suscriptores.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Registrar en el software de gestión comercial la vinculación de nuevos suscriptores a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**ALCANCE:** Dar trámite de la solicitud de los servicios hasta la iniciación de la prestación de estos.

**INSUMO:** Solicitudes de los usuarios, documentos soporte para la matricula.

**PRODUCTO:** Matricula en el sistema del nuevo suscriptor.

**USUARIOS:** Suscriptores, funcionarios de la EAAAY.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Suscriptor:** Persona Natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Condiciones de la Solicitud:** La solicitud para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer la voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

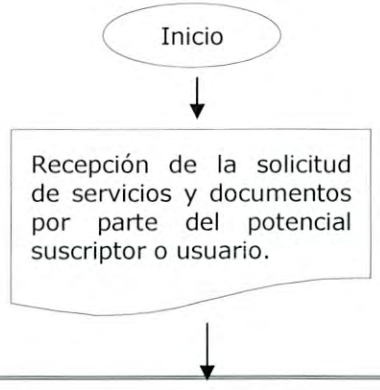
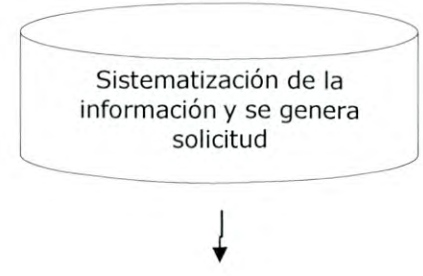
Al recibir la solicitud se dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios son gratuitos para todos los suscriptores y/o usuarios. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejo, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas, y a la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.

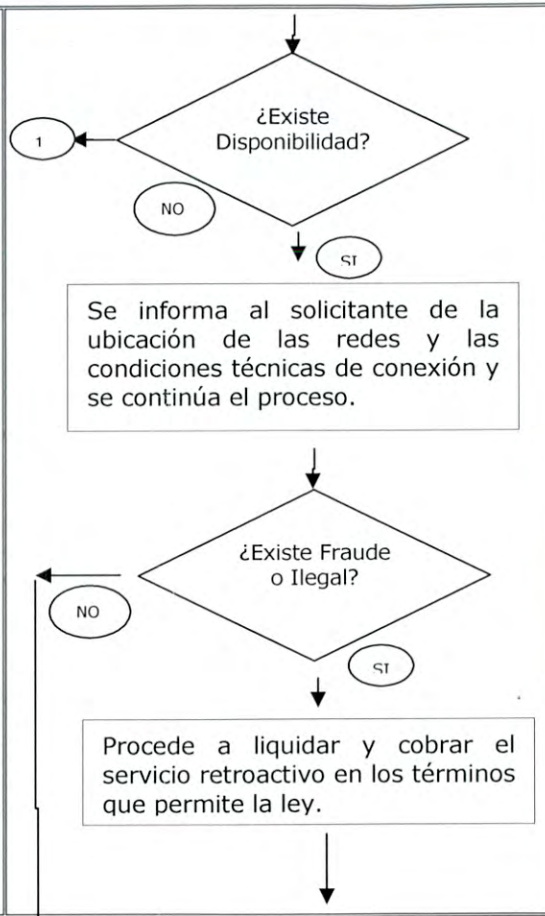
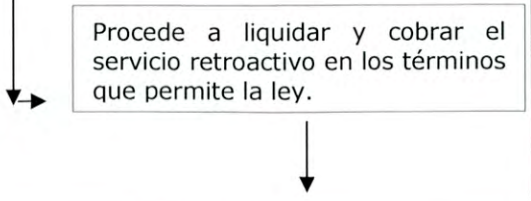
La empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, indicando las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en que la empresa indique que ésta en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

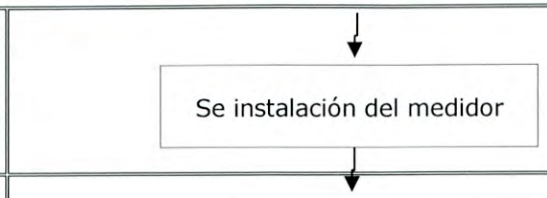
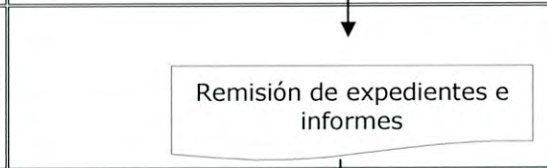
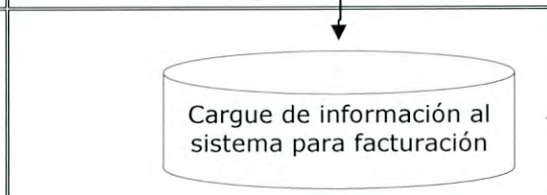
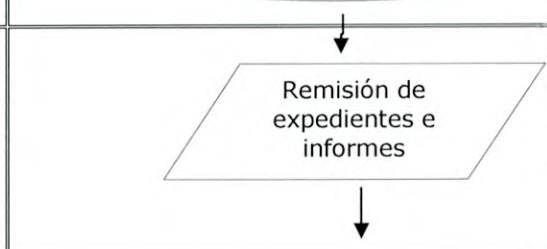
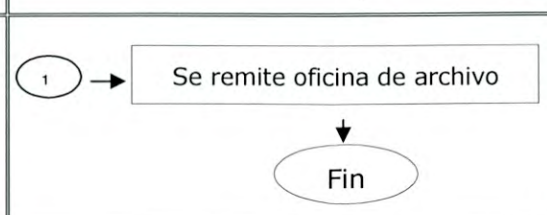
## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| 1. Recepción de la solicitud de servicios por parte del potencial suscriptor o usuario, adjuntando copia de los documentos como: certificado de tradición y libertad, certificado de estratificación, certificado de nomenclatura y fotocopia de la cedula que identifican al usuario e individualizan al inmueble exigidos en el CCU de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994.<br><br>***Nota 1. Cuando el suscriptor potencial anexa copia de la promesa de compra venta se debe diligenciar y hacer firmar el formato de poseedor de buena fe.*** |  | Funcionario de ATC | Documentos de identidad del suscriptor e individualización del inmueble<br><br>51.13.01.01 Formato de poseedor de buena fe |
| **2.** Se sistematiza la información del solicitante, suscriptor e inmueble y se genera solicitud.<br><br>Protocolo 1 Solicitud de Matricula.<br><br>Cada funcionario de ATC ingresa la información de las matriculas recibidas a la base de datos Excel que se comparte con la Dirección Técnica al finalizar el día. |  | Funcionario de ATC | Registro en el Software de Gestión Comercial<br><br>51.13.01.02 Formato Solicitud del Servicio |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***Nota 2. Se hace entrega de la copia del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.*** | ↓ | | |
| 3. La Funcionaria de ATC diariamente al final de la jornada remite en PDF los documentos de las solicitudes de matrícula a los siguientes correos electrónicos acueducto@eaaay.gov.co, cartera@eaaay.gov.co, alcantarillado@eaaay.gov.co, catastroderedes@eaaay.gov.co, direcciontecnica@eaaay.gov.co, direccioncomercial@eaaay.gov.co, pqr@eaaay.gov.co, de la Dirección Técnica para que certifique disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado y Oficina de Cartera para verificar antecedentes del inmueble en fraude de fluidos o conexiones ilegales. | Se remite en PDF los documentos de las solicitudes de matrícula a los correos electrónicos de la Dirección Técnica y Cartera para que realice las inspecciones de campo. ↓ | Funcionario de ATC | Formato de solicitud diligenciado |
| 4. La Dirección Técnica y Oficina de Cartera tiene cuatro días para realizar la visita de campo y remitir las respectivas inspecciones de acueducto y alcantarillado a los funcionarios de ATC. | Realiza la visita de campo y remite las respectivas inspecciones de acueducto y alcantarillado a los funcionarios de ATC. ↓ | Dirección Técnica<br>Funcionario de Cartera<br>Funcionario de ATC | Inspección |
| 5. Se recepcionan las inspecciones de la Dirección Técnica y Cartera, donde indiquen las novedades encontradas en la visita. | Se recepcionan las inspecciones de la Dirección Técnica y Cartera, donde indiquen las novedades encontradas en la visita. ↓ | Funcionario de ATC | Inspección |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6. El suscriptor potencial dentro de los ocho días siguientes se acerca a la Dirección Comercial línea de ATC, para recibir información sobre su solitud, con lo cual se pueden presentar las siguientes situaciones:<br><br>• La disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado es **POSITIVA** se informa al solicitante de la ubicación de las redes y las condiciones técnicas de conexión y se continúa el proceso.<br><br>• La disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado es **NEGATIVA** se informa al solicitante que no se le puede vender la matrícula y finaliza el proceso con el cierre de la solicitud en el software de gestión comercial.<br><br>• Si la Oficina de Cartera reporta antecedentes del inmueble con fraudes o ilegalidad de conexiones se procede a liquidar y cobrar el servicio retroactivo en los términos que permite la ley. El cobro retroactivo se hace en la misma factura que se liquidan los derechos de conexión |  | Funcionario de ATC | |
| 7. Si es viable la disponibilidad se procede a liquidar la matricula, según Protocolo 2 Liquidación de Matricula, para desarrollar esta actividad se debe tener en cuenta:<br><br>• Se deben liquidar los derechos de conexión, materiales, mano de obra y retroactivo si existe. |  | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Se debe activar la financiación si el suscriptor la solicita.<br><br>• Se debe generar factura para pago, informando al usuario de la obligación de adelantar por su cuenta y riesgo las excavaciones para las acometidas de acueducto o alcantarillado según sea el caso.<br><br>• El usuario paga la factura generada y remite copia del pago a la Funcionario de ATC para que continúe con el trámite. | ↓<br>Se genera factura para pago<br>↓ | | |
| 8. Se debe Recepcionar el equipo de medición con su certificado de calibración y fotocopia del recibo de pago.<br><br>Se deben ingresar los datos al sistema de información comercial, si el usuario lo compro en el comercio o es vendido por la Empresa o subsidiado.<br><br>Se imprime la orden de trabajo para la instalación del equipo de medición en el inmueble. | Orden de Instalación<br>↓ | Funcionario de ATC | 51.13.01.03 Formato orden de instalación, sistema de información comercial |
| 8. Se remite todo el expediente incluido el equipo de medición con la factura y certificado de calibración al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores. | Remisión de equipo de Medición<br>↓ | Funcionario de ATC | Libro de control |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 9. Se realiza la instalación de equipo medición, se suscribe acta con el suscriptor dejando constancia de los datos y estado del medidor. |  | Inspector | 51.13.01.04 Formato de conexiones nuevas. |
| 10. El inspector entrega al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores la relación de los equipos de medición instalados en el día. | | Inspector | Informe de conexiones nuevas |
| 11. Se alimenta el sistema con la información del medidor instalado y las novedades de la PQR, cerrando el proceso en el software de gestión comercial. |  | Funcionario de ATC | Libro de control |
| 12. Se entrega todo el expediente a la Oficina de facturación para que realice la activación de los servicios. |  | Funcionario de facturación y critica | Registro en el Sistema de Información Comercial |
| 13. La oficina de facturación remite el expediente al funcionario de la Dirección Comercial encargado del archivo de los documentos de los suscriptores para que los remita al archivo central. |  | Funcionario de facturación y critica | Expediente de suscriptor |
| 14. Se remiten para archivo los expedientes de cada suscriptor. |  | Funcionario de ATC. | Expedientes de suscriptores |

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.13.01.01 Formato declaración bajo gravedad de juramento como poseedor de buena fe.
- 51.13.01.02 Formato solicitud del servicio
- 51.13.01.03 Formato Orden de Trabajo
- 51.13.01.04 Formato de inspección de conexiones Nuevas

## 4. APROBACIONES

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor<br>**Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama<br>**Representante por la Dirección SGC** | Luz Amanda Camacho Sánchez<br>**Representante Legal** |

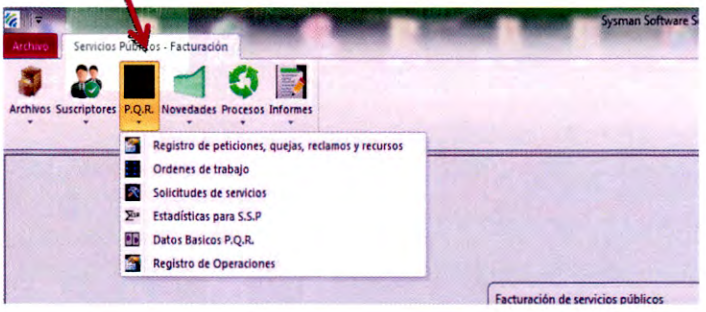
## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2008-09-24 | Todos | Aprobación inicial | Gerente |
| 02 | 2014-12-19 | Todos | Actualización formato | Representante Legal |
| 03 | 2017-04-28 | Todos | Actualización Términos y Definiciones y de las actividades de los procedimientos. | Representante Legal |

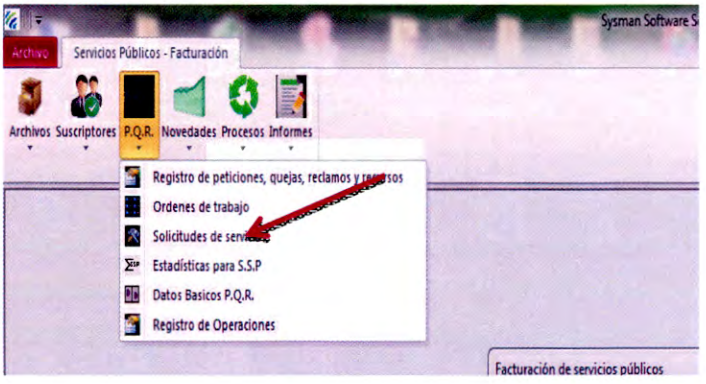
## PROTOCOLO 1: SOLICITUD DE MATRICULA

1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.

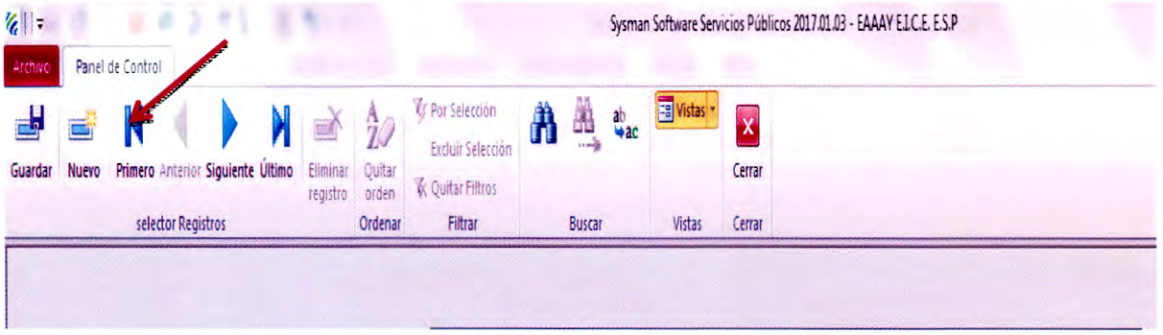
2. Ingresa al menú PQR.




3. Ingresa al menú PQR/solicitud de servicio.

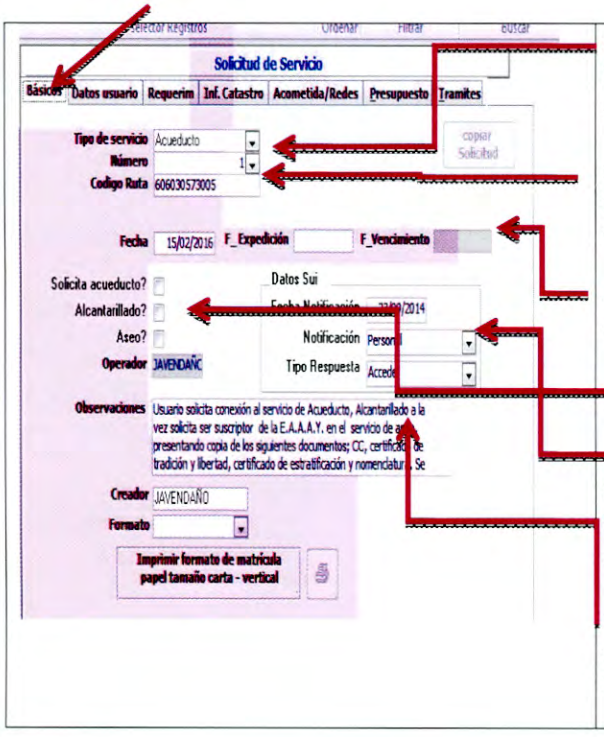


4. Ingresa al menú PQR/ solicitud de servicio /nuevo.



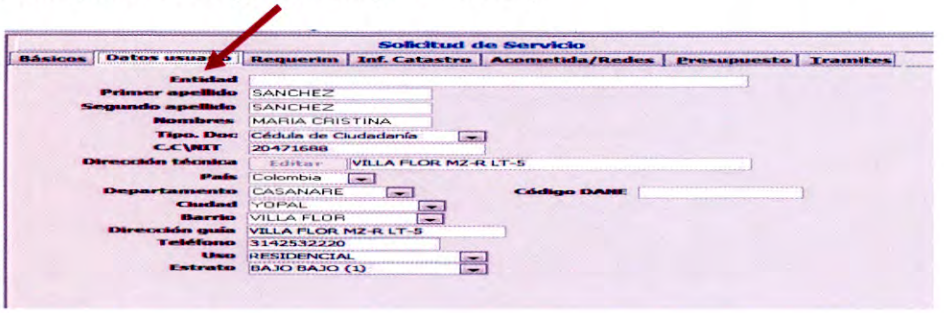

5. Ingresa al menú PQR/ solicitud de servicio /nuevo. Se ingresa la siguiente información:

- Se ingresa en la pestaña de Básicos y se empieza a diligenciar los campos:

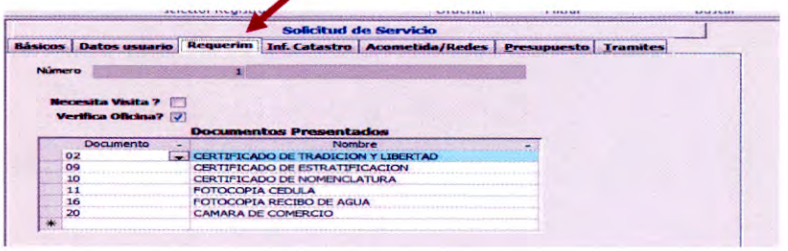



- Tipo de servicio, Número – Esta información la ingresa automaticamente el sistema.
- Código de Ruta se crea cuando se tiene la disponibilidad de los servicios y se va realizar la liquidación.
- La fecha, fecha expedición y vencimiento es generada por el sistema.
- Se puntean los tres servicios.
- En Datos SUI, la fecha de notificación es generada por el sistema, la notificación se selecciona personal y tipo de respuesta accede.
- En observaciones se hace el comentario de lo que el usuario esta comentando.

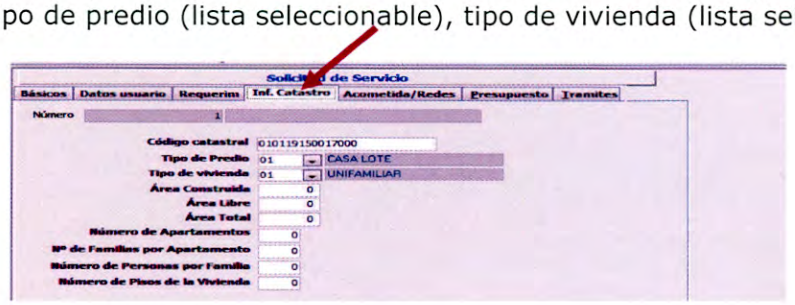
- Se ingresa en la pestaña de Datos Usuario y se diligencian todos los campos: primer apellido, segundo apellido, nombres, tipo documento, número de documento, dirección técnica (se puntea en editar y se eliminan los espacios para que el texto quede justificado a la izquierda), pais, departamento, ciudad, barrio, dirección guia, telefono, uso (seleccionar), estrato (seleccionar).




- Se ingresa en la pestaña de requerimiento. Se debe seleccionar la opción si necesita visita o verifica en oficina, selecciona que documentos esta presentando el suscripor potencial para el trámite de la factura.

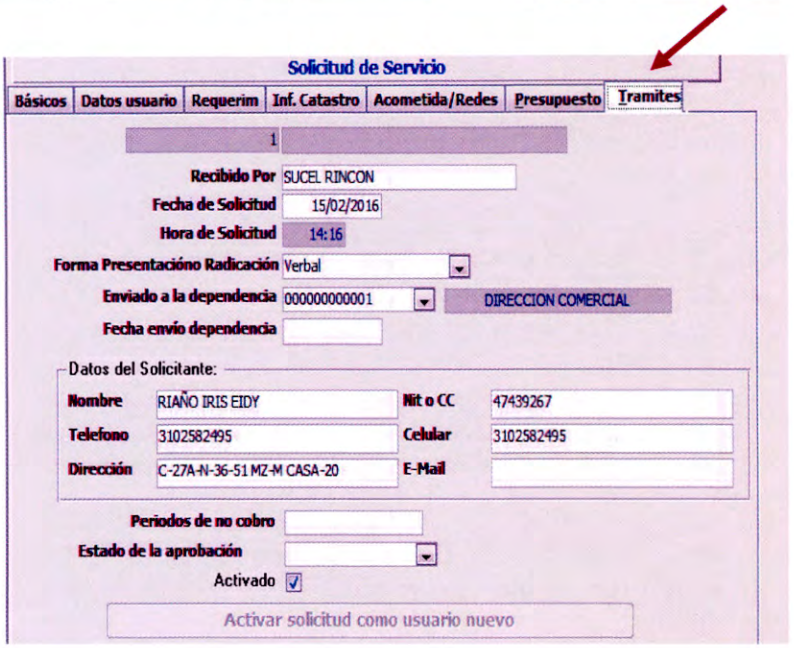



- Se ingresa en la pestaña de información de catastro. Se debe diligenciar el código catastral, el tipo de predio (lista seleccionable), tipo de vivienda (lista seleccionable).

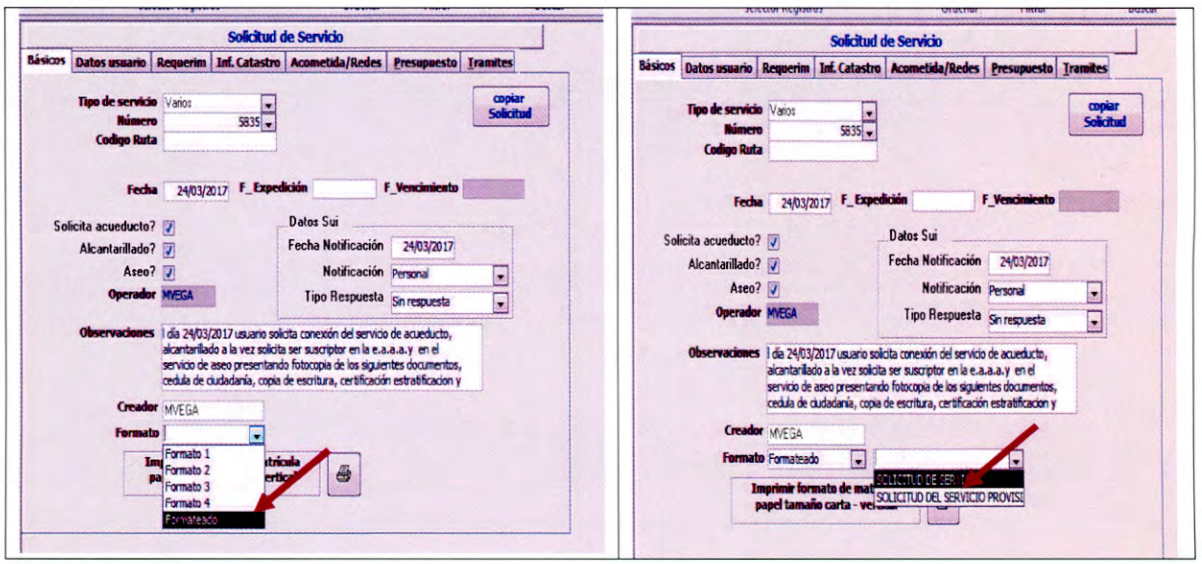


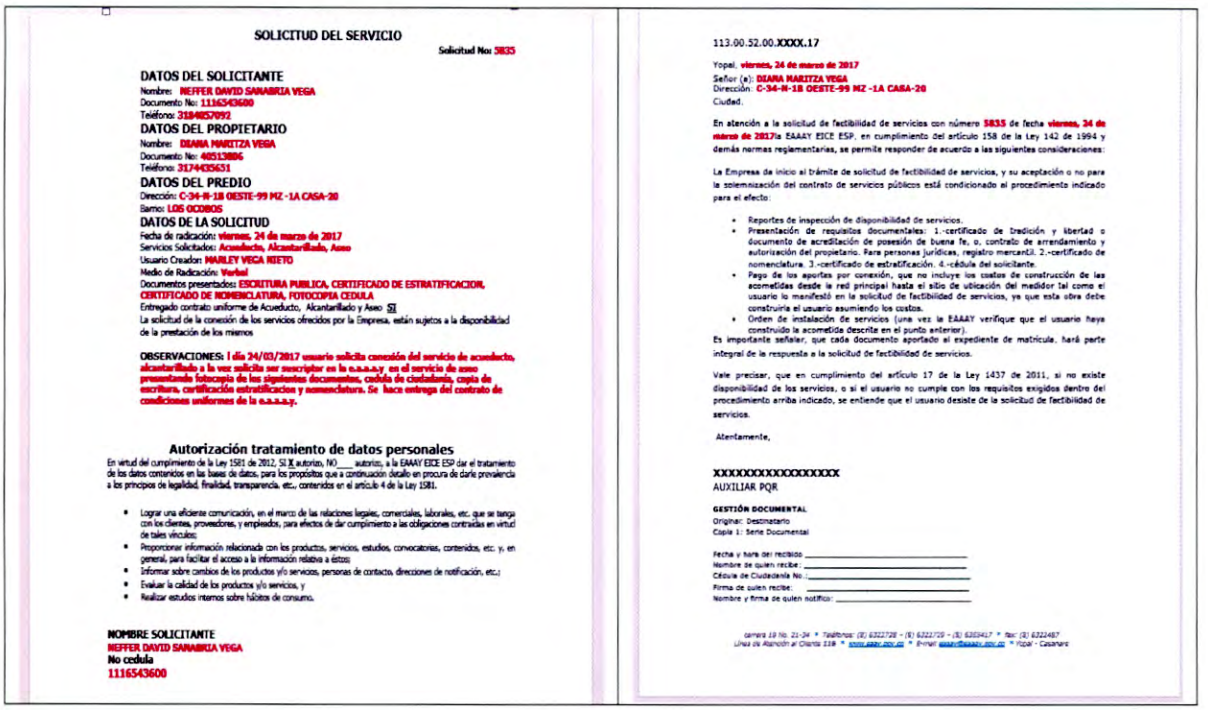

- Se ingresa en la pestaña de información de trámite. Se diligencia:

  - Recibido por (Persona que recibe los documentos y radica la solicitud).
  - Fecha de solictud.
  - Hora de solicitud.
  - Forma de presentaciόm radicación (Pestaña selecciona - verbal).
  - Enviado a la dependencia (Pestaña selecciona – dirección comercial).
  - Fecha de envio.
  - Datos del solicitante: Nombre, CC – NIT, telefono, celular, dirección, e-mail (Son los datos de la persona que esta presentando los documentos).




- Se regresa a la pestaña basicos, se selecciona formato/formateado, se habilita el campo para seleccionar solicitud del servicio, se da click en imprimir formato de matricula papel tamaño carta, se selecciona dos veces imprimir, se genera un archivo de word de dos hojas, en los cuales se deben revisar los datos generados y solicitar el radicado de archivo en la ruta RADICADOS DE ARCHIVO/RADICADOS SOLICITUD DE SERVICIOS DOMICILIARIOS, el cual se coloca en la segunda hoja de word.





SOLICITUD DEL SERVICIO

Solicitud No: 5835

DATOS DEL SOLICITANTE
Nombre: NEFFER DAVID SANABRIA VEGA
Documento No: 1116543600
Teléfono: 3184857092

DATOS DEL PROPIETARIO
Nombre: DIANA MARITZA VEGA
Documento No: 40512886
Teléfono: 3174035631

DATOS DEL PREDIO
Dirección: C-34-N-18 OESTE-99 MZ -1A CASA-28
Barrio: LOS OCOBOS

DATOS DE LA SOLICITUD
Fecha de radicación: viernes, 24 de marzo de 2017
Servicios Solicitados: Acueducto, Alcantarillado, Aseo
Usuario Creador: MARLEY VEGA NIETO
Medio de Radicación: Verbal
Documentos presentados: ESCRITURA PUBLICA, CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION, CERTIFICADO DE NOMENCLATURA, FOTOCOPIA CEDULA
Entregado contrato uniforme de Acueducto, Alcantarillado y Aseo SI
La solicitud de la conexión de los servicios ofrecidos por la Empresa, están sujetos a la disponibilidad de la prestación de los mismos

OBSERVACIONES: I día 24/03/2017 usuario solicita conexión del servicio de acueducto, alcantarillado a la vez solicita ser suscriptor en la e.s.a.a.a.y en el servicio de aseo presentando fotocopia de los siguientes documentos, cedula de ciudadanía, copia de escritura, certificación estratificacion y nomenclatura. Se hace entrega del contrato de condiciones uniformes de la e.s.a.a.a.y.

Autorización tratamiento de datos personales

En virtud del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, SI X autorizo, NO ___ autorizo, a la EAAAY EICE ESP dar el tratamiento de los datos contenidos en las bases de datos, para los propósitos que a continuación detallo en procura de darle provalencia a los principios de legalidad, finalidad, transparencia, etc., contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581.

- Lograr una eficiente comunicación, en el marco de las relaciones legales, comerciales, laborales, etc. que se tenga con los clientes, proveedores, y empleados, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de tales vínculos;
- Proporcionar información relacionada con los productos, servicios, estudios, convocatorias, contenidos, etc. y, en general, para facilitar el acceso a la información relativa a éstos;
- Informar sobre cambios de los productos y/o servicios, personas de contacto, direcciones de notificación, etc.;
- Evaluar la calidad de los productos y/o servicios, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

NOMBRE SOLICITANTE
NEFFER DAVID SANABRIA VEGA
No cedula
1116543600

113.00.52.00.XXXX.17

Yopal, viernes, 24 de marzo de 2017

Señor (a): DIANA MARITZA VEGA
Dirección: C-34-N-18 OESTE-99 MZ -1A CASA-28
Ciudad.

En atención a la solicitud de factibilidad de servicios con número 5835 de fecha viernes, 24 de marzo de 2017la EAAAY EICE ESP, en cumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias, se permite responder de acuerdo a las siguientes consideraciones:

La Empresa da inicio al trámite de solicitud de factibilidad de servicios, y su aceptación o no para la solemnización del contrato de servicios públicos está condicionado al procedimiento indicado para el efecto:

- Reportes de inspección de disponibilidad de servicios.
- Presentación de requisitos documentales: 1.-certificado de tradición y libertad o documento de acreditación de posesión de buena fe, o, contrato de arrendamiento y autorización del propietario. Para personas jurídicas, registro mercantil. 2.-certificado de nomenclatura. 3.-certificado de estratificación. 4.-cédula del solicitante.
- Pago de los aportes por conexión, que no incluye los costos de construcción de las acometidas desde la red principal hasta el sitio de ubicación del medidor tal como el usuario lo manifestó en la solicitud de factibilidad de servicios, ya que esta obra debe construirla el usuario asumiendo los costos.
- Orden de instalación de servicios (una vez la EAAAY verifique que el usuario haya construido la acometida descrita en el punto anterior).

Es importante señalar, que cada documento aportado al expediente de matrícula, hará parte integral de la respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios.

Vale precisar, que en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, si no existe disponibilidad de los servicios, o si el usuario no cumple con los requisitos exigidos dentro del procedimiento arriba indicado, se entiende que el usuario desiste de la solicitud de factibilidad de servicios.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXX
AUXILIAR PQR

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Copia 1: Serie Documental

Fecha y hora del recibido: _____
Nombre de quien recibe: _____
Cédula de Ciudadanía No.: _____
Firma de quien recibe: _____
Nombre y firma de quien notifico: _____

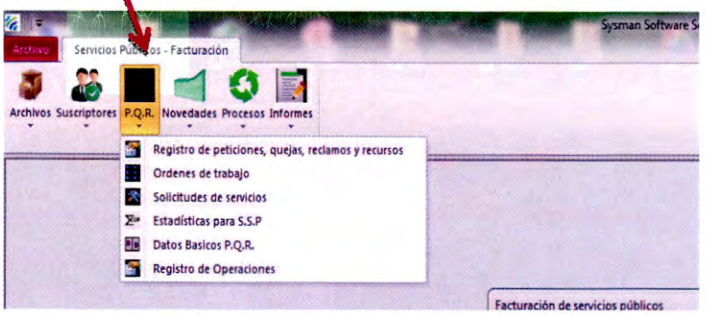
carrera 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6355417 * fax: (8) 6322487
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * E-mail eaaay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare

Se deben firmar la solicitud del servicio y el oficio de respuesta el cual esta identificado con el radicado de archivo. Es obligatorio diligenciar los campos de la parte inferior del oficio de respuesta al usuario. (Fecha y hora recibido, nombre de quien recibe, cedula de ciudadania, nombre, firma de quien recibe).

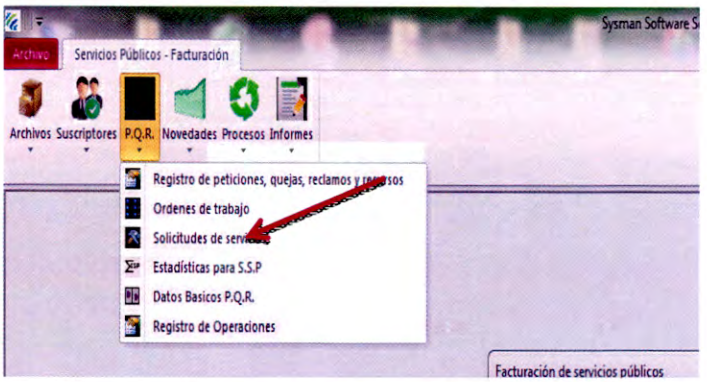
## PROTOCOLO 2: LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.

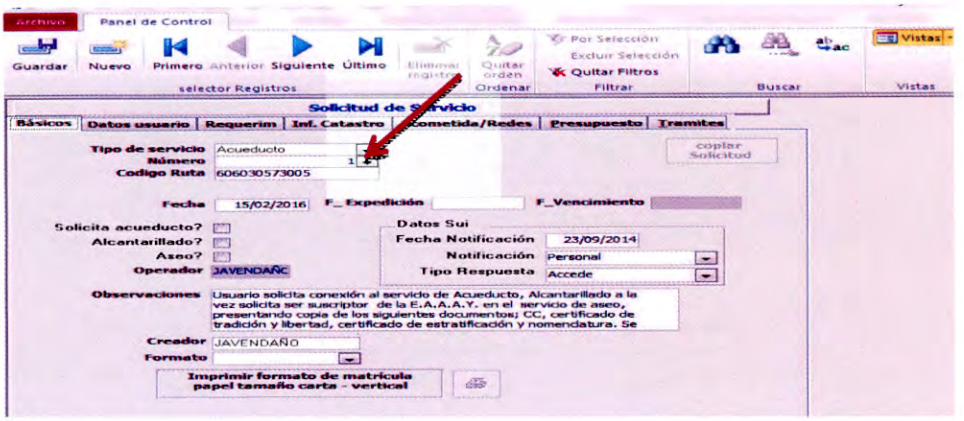
2. Ingresa al menú PQR.



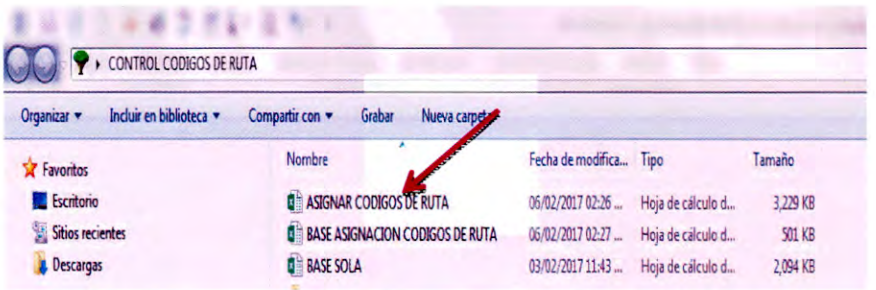

3. Ingresa al menú PQR/solicitud de servicio.



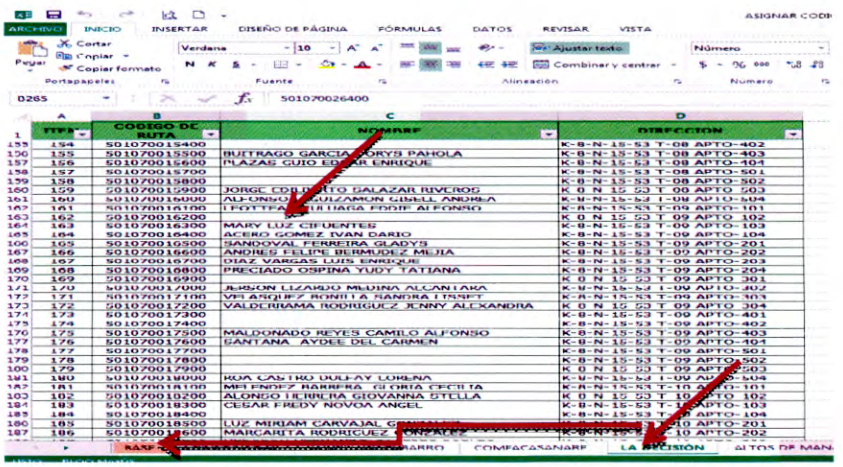
4. Ingresa al menú PQR/ solicitud de servicio /se ingresa el número de la solicitud y se da enter, espera que cargue la información de la solicitud.




5. Se crea el código de ruta. En el acceso director de escritorio se tiene la base de datos donde están todos los códigos de rutas de facturación.




**CASO 1:** Se abre el archivo denominado ASIGNAR CÓDIGO DE RUTA, si el código de ruta esta creado, se ubica la dirección del inmueble que está solicitando la matricula, se le ingresa el nombre del suscriptor. Los datos de esta matricula ubicados en esta tabla se copian y se pegan en la pestaña BASE del mismo archivo.



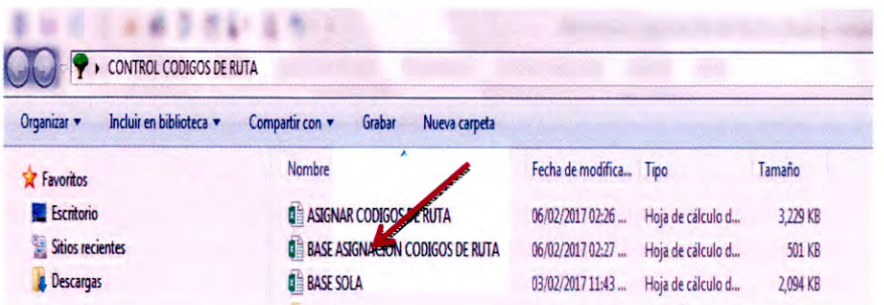
En la BASE se ubica el código de ruta anterior que este asignado teniendo en cuenta que la organización se hace en orden de menor a mayor.

Se inserta una fila para pegar la información que se trae de la otra hoja de Excel donde estaba creado el código de ruta.

**CASO 2:** Cuando el código de ruta no está creado, se debe ubicar en la pestaña de nombre BASE la nomenclatura anterior al inmueble que está solicitando la dirección, teniendo en cuenta si par o impar para no cometer errores en la ruta asignar.

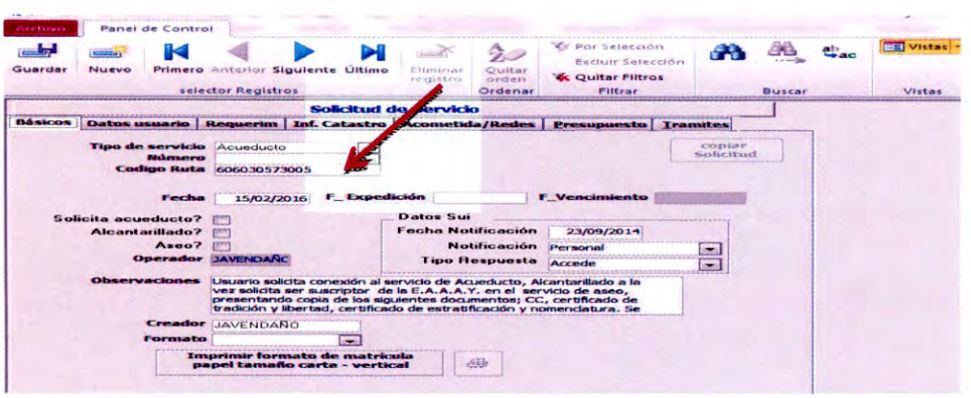
Se inserta la fila en la parte inferior y de acuerdo al consecutivo del código de ruta se asigna el número, el cual no debe ser igual en ningún caso.

6. Luego de haber asignado el código de ruta, se abre el archivo BASE ASIGNACIÓN CODIGOS DE RUTA, para diligenciar los campos solicitados:



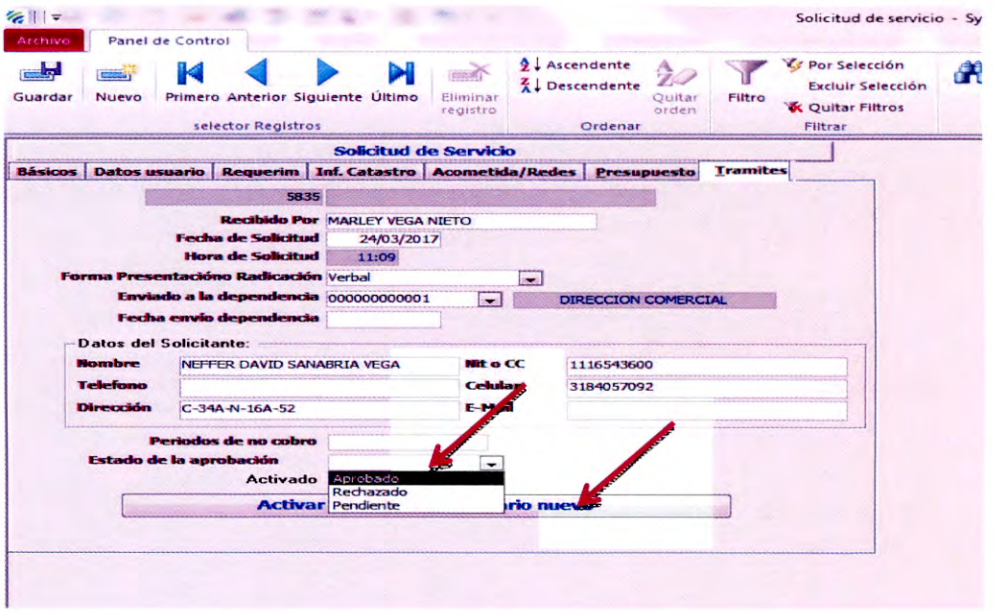

| ITEM | CODIGO DE RUTA ASIGNADO | NOMBRE | DIRECCION | CEDULA O NIT | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | FICHA CATASTRAL | ESTRATO | USO | TELEFONO | SOLICITUD | FECHA EN QUE SE ASIGNO CODIGO DE RUTA | FUNCIONARIO QUIEN SOLICITA CODIGO DE RUTA | FUNCIONARIO QUIEN CREA EL CODIGO DE RUTA | RETROACTIVO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

7. Luego de estar diligenciado los dos archivos anteriores, se ingresa el código de ruta en la solicitud de matrícula:

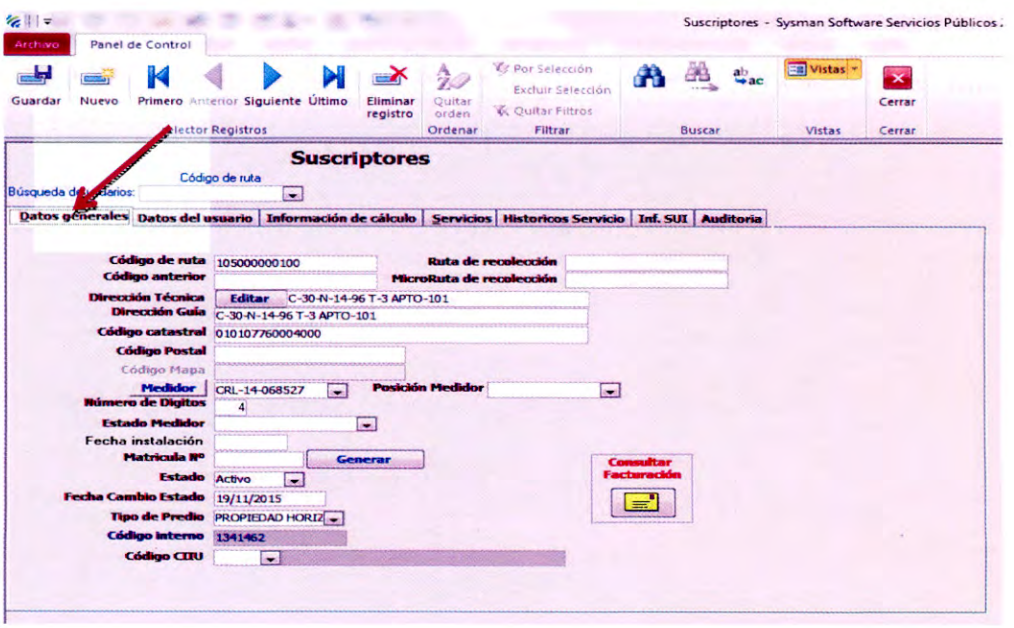


8. Se verifica los datos consignados en la solicitud, tener presente que todos los campos estén diligenciados.

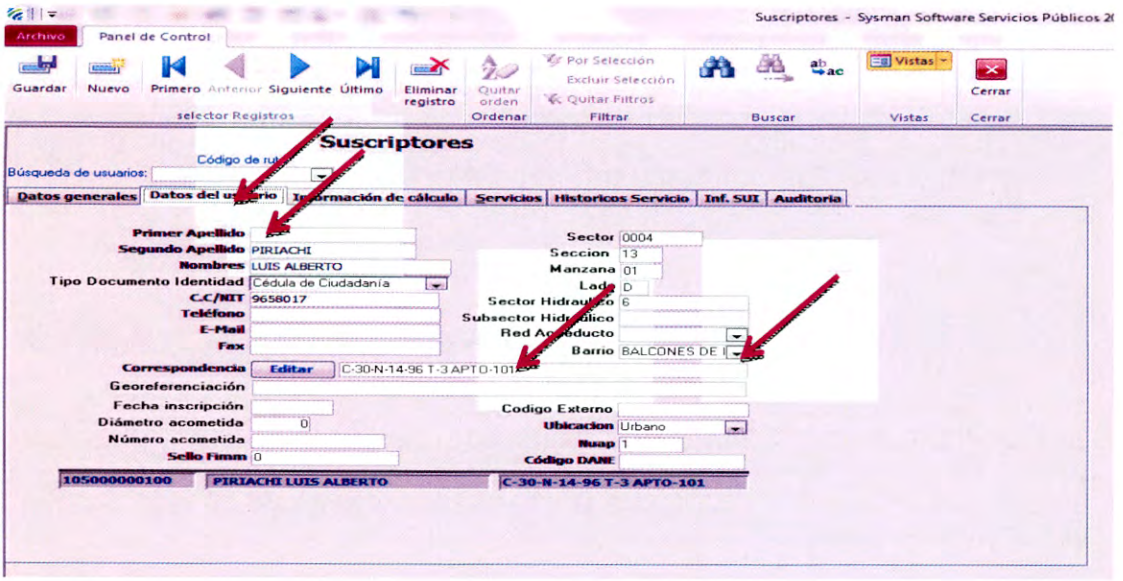
9. Paso siguiente se ingresa a la pestaña TRÁMITES, campo ESTADO DE LA APROBACIÓN, se selecciona APROBADO, se selecciona ACTIVAR SOLICITUD COMO USUARIO NUEVO, se despliega el ciclo al cual pertenece el código de ruta, se da ACEPTAR y se da CLICK en SI, automáticamente se regresa a la pestaña de BÁSICOS.




10. Se activa una ventana de SUSCRIPTORES//DATOS GENERALES

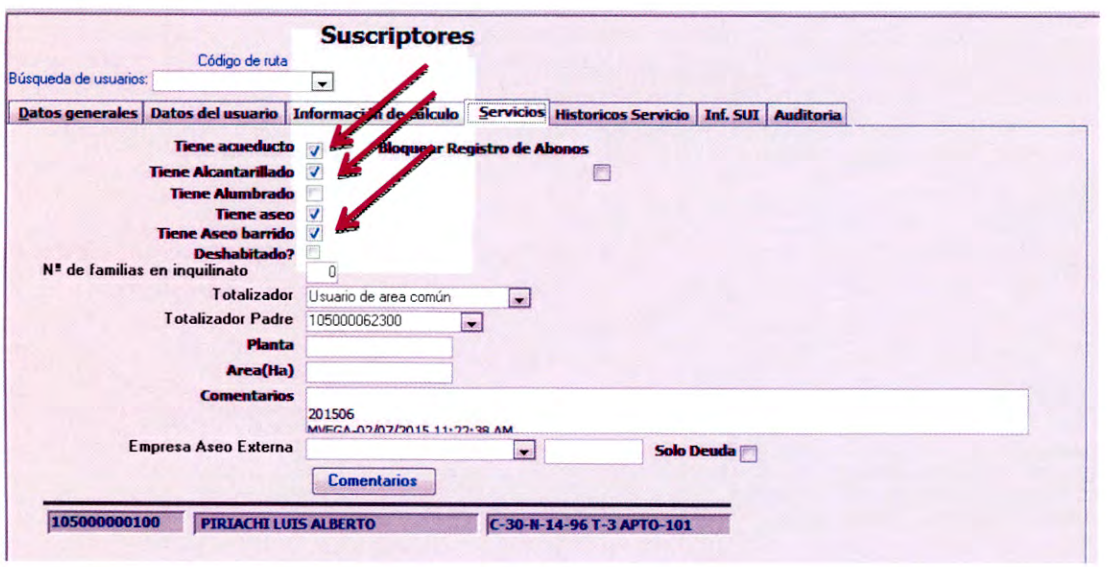


- Copia la dirección, se verifica los datos y se pasa la pestaña DATOS DEL USUARIO en el campo editar se pega la dirección y se selecciona el barrio.




***NOTA. SE DEBEN REVISAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LAS OTRAS PESTAÑAS (DATOS DEL USUARIO, INFORMACION DE CÁLCULO, SERVICIOS, INF. SUI, AUDITORIA) DEBEN CORRESPONDER A LOS DATOS PRESENTADOS EN LOS DOCUMENTOS SOPORTES PRESENTADOS POR EL SUCRIPTOR O USUARIO.***

- En la pestaña SERVICIOS se desactivan los campos TIENE ACUEDUCTO, TIENE ALCANTARILLADO, TIENE ASEO, TIENE ASEO BARRIDO y se ingresa los comentarios, donde se indique. Ejemplos:



EL DIA 23/05/2016 EN EL PERIODO DE MAYO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE $ 73.060 PARA UNA SEGUNDA CONEXIÓN, REGISTRO DE BOLA DE ½, REGISTRO ANTIFRAUDE DE ½ , MEDIDOR DE VELOCIDAD, CAMARA DE REGISTRO (CAJA) FACTURADOS EN 6 CUOTAS.

EL DIA 07/06/2016 EN EL PERIODO DE ABRIL DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR SER UNA PROPIEDAD HORIZONTAL, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE $ 16.100

EL DIA 26/05/2016 EN EL PERIODO DE MAYO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR ACUERDOS PACTADOS CON LA GERENCIA DEL ACUEDUCTO.

EL DIA 01/07/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE $ 143.144 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE $ 15.504, LOS CUALES SERAN CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA PRESENTA MEDIDOR DE VELOCIDAD MARCA CONTROLAGUA NO. 16-002472.

RELIQUIDAR EL SERVICIO DE ASEO DEL PERIODO DE ABRIL Y MAYO DE 2016, YA QUE EL SERVICIO DE ASEO LO ESTÁ PRESTANDO LA EMPRESA DE ASEO URBANO Y LO FACTURA A TRAVÉS DE FACTURA DIRECTA.

EL DIA 08/07/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE $ 73.060 , LOS DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO POR VALOR DE $ 36.531 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE 17.985. LOS CUALES SERAB CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA COMPRA MEDIDOR DE VELOCIDAD EN LA EMPRESA DE CONTADO.

NO SE ENVÍA VERIFICAR DISPONIBILIDAD NI VIABILIDAD Y SE MANEJA COMO PROPIEDAD HORIZONTAL YA QUE CUENTA CON MATRICULA PRINCIPAL, POR LO TANTO EN FACTURACION DE FEBRERO DE 2017 EL DIA 10/03/2017 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE $ 15.942

EL DIA 27/06/2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COMO MEDIDOR INTERNO, DE ACUERDO A VISITA REALIZADA POR PQR NO. 7625 REALIZADA EL DIA 25/05/2016 DONDE SE CONFIRMA QUE ES VIABLE INDEPENDIZAR EL LOCAL DEL APARTAMENTO, EN LAS DOS OPCIONES, MEDIDOR INTERNO O ACOMETIDA DE LA RED DE 3" QUE PASA POR EL ANDEN. INSPECTOR: PEDRO GRISMALDO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE $ 16.100, USUARIO COMPRA MEDIDOR EN EL COMERCIO Y TRAE COPIA DE FACTURA DE COMPRA Y CALIBRACIÓN MARCA CRL- 16-006097 VOLUMETRICO, REGISTRO ANTIFRAUDE, REGISTRO DE BOLA Y DOS ADAPATADORES MACHOS.

EL DIA 29/08/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE $ 437.613, LOS DERECHOS DE ALCANTARILLADO POR VALOR DE $ 218.806, SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE $ 17.985, LOS CUALES SERAN CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA USUARIO COMPRA MEDIDOR DE VELOCIDAD MARCA CONTROLAGUA , (1) REGISTRO DE BOLA Y (1) REGISTRO ANTIFRAUDE Y LA CAJA PARA EL MEDIDOR EN LA EMPRESA DE CONTADO Y COMPRA EN EL COMERCIO (1) ADAPTADOR MACHO PVC DE ½ Y (1) CINTA TEFLON.

NUCLEO 2: EL DIA 24/03/2017 EN EL PERIODO DE FEBRERO/2017 SE LIQUIDA MATRICULA SIN COBRAR NIGUN CONCEPTO, DEBIDO A QUE ES UNA MATRICULA DE NUCLEO DOS Y POR CONVENIOS QUE EXISTEN NO SE ESTA FACTURANDO NINGUN COSTO PARA ESTAS MATRICULAS.

NO SE ENVÍA VERIFICAR DISPONIBILIDAD NI VIABILIDAD Y SE MANEJA COMO PROPIEDAD HORIZONTAL YA QUE CUENTA CON MATRICULA PRINCIPAL, POR LO TANTO EN FACTURACION DE JULIO DE 2016 EL DIA 16/09/2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO.
EL DÍA 02/11/2016 SIENDO LAS 8:40 A.M. SE VISITÓ EL PREDIO, EL CUAL CORRESPONDE A UNA VIVIENDA DE UN SOLO PISO Y ESTÁ DESHABITADA, EL MEDIDOR EN BUEN ESTADO Y REGISTRA UNA LECTURA DE 3229M3. SE TOMÓ REGISTRO FOTOGRÁFICO. INSPECTOR: FRANCISCO VÉLEZ

EL DIA 16/11/2016 SIENDO LAS 2:20 P.M. SE VISITO EL PREDIO, EL CUAL ESTA EN CONSTRUCCION Y SE PUDO VERIFICAR QUE CUENTA CON TODAS LAS ADECUACIONES NECESARIAS PARA LA RESPECTIVA INSTALACION DE LOS MEDIDORES INTERNOS, SE ANEXA REGISTRO FOTOGRAFICO. SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE $ 17.985. USUARIO COMPRA EN EL COMERCIO MEDIDOR VOLUMETRICO CON LECTURA 0M3 MARCA ELSTER Y COMPRA EN LA EMPRESA (1) REGISTRO DE BOLA DE ½, (1) REGISTRO ANTIFRAUDE DE ½.

EL DIA 12/12/2016 EN EL PERIODO DE NOVIEMBRE DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO, YA QUE ES UNA SEGUNDA CONEXIÓN, NO SE ENVIA A CAMPO POR QUE YA TIENE UNA PRIMERA CONEXIÓN DEL SERVICIO, SOLO SE FACTURA EL DERECHO DE ACUEDUCTO POR VALOR DE $ 73.060 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE $17.995.

A SOLICITUD DE USUARIO SE GENERA LA REINSTALACION DEL SERVICIO POR LO TANTO LA SUSPENCION TEMPORAL DEL SERVICIO QUE SOLICITO EL USUARIO POR MEDIO DE OFICIO QUEDA CANCELADA.

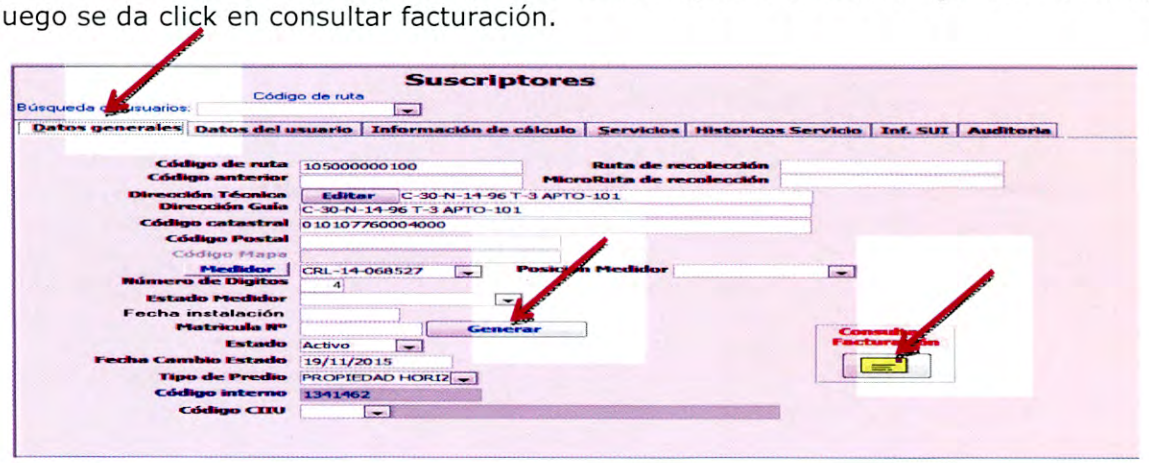
USUARIO COMPRA CAJA PARA EL MEDIDOR EN LA EMPRESA FINANCIADA EN SEIS CUOTAS A PARTIR DE LA SIGUIENTE FACTURACIÓN.

EL DIA 24/02/2017 EN EL PERIODO DE ENERO/2017 SE LIQUIDA MATRICULA SIN COBRAR NIGUN CONCEPTO, DEBIDO A QUE ES UNA MATRICULA DE NUCLEO DOS Y

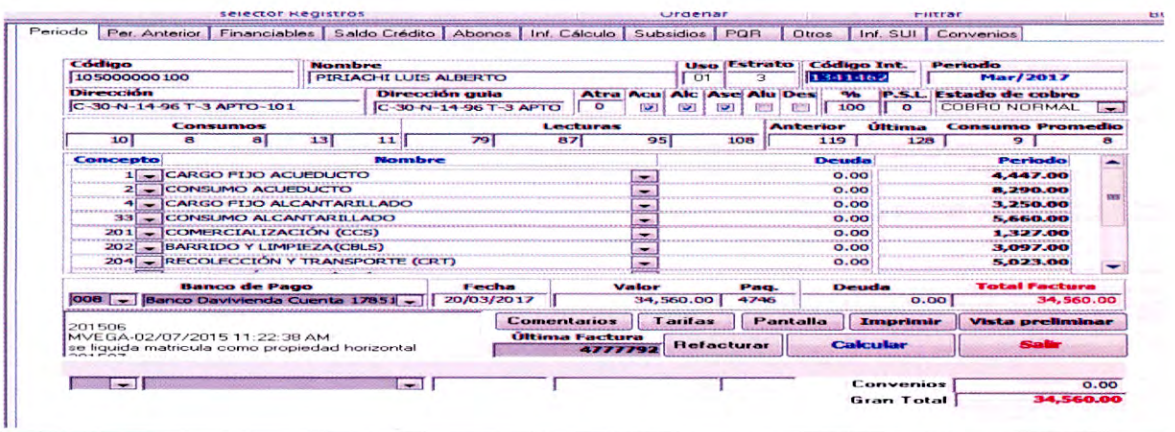
POR CONVENIOS QUE EXISTEN NO SE ESTA FACTURANDO NINGUN COSTO PARA ESTAS MATRICULAS. NOTA: PENDIENTE POR TRAER CERTIFICADO DE EXTRAJUICIO Y CERTIFICADO DE LA PRESIDENTA DEL BARRIO.

- En la pestaña INF. SUI se debe diligenciar Frecuencia de recolección 3 y tipo de aforo – se selecciona en la pestaña no tiene aforo.

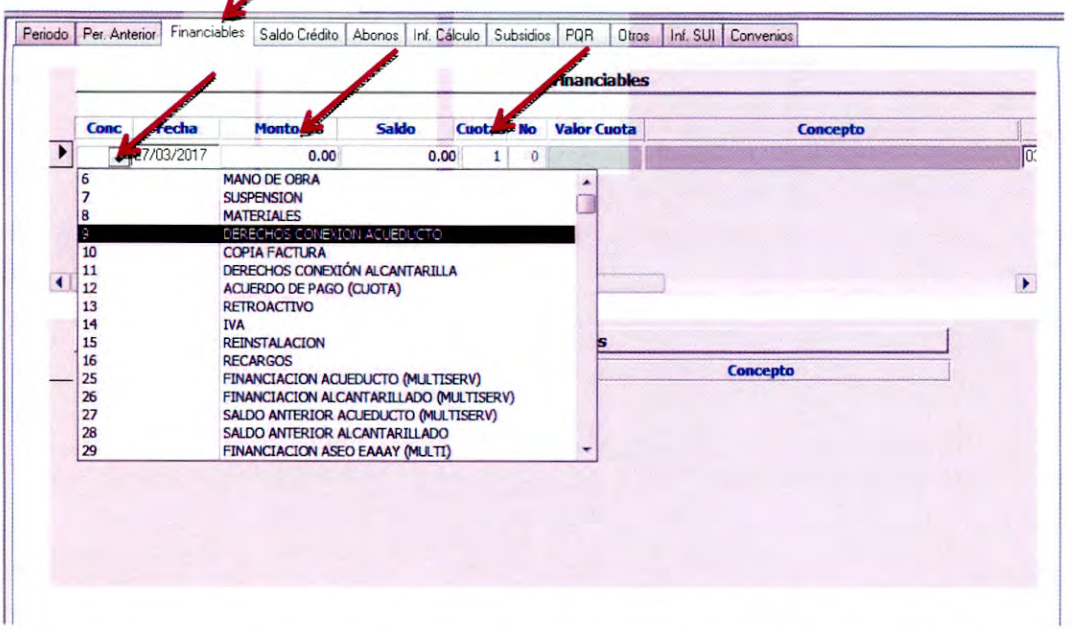
- Se devuelve en la pestaña DATOS GENERALES, se da click en generar factura, luego se da click en consultar facturación.




- Se despliega la siguiente ventana, en la cual se activa la pestaña financiables.

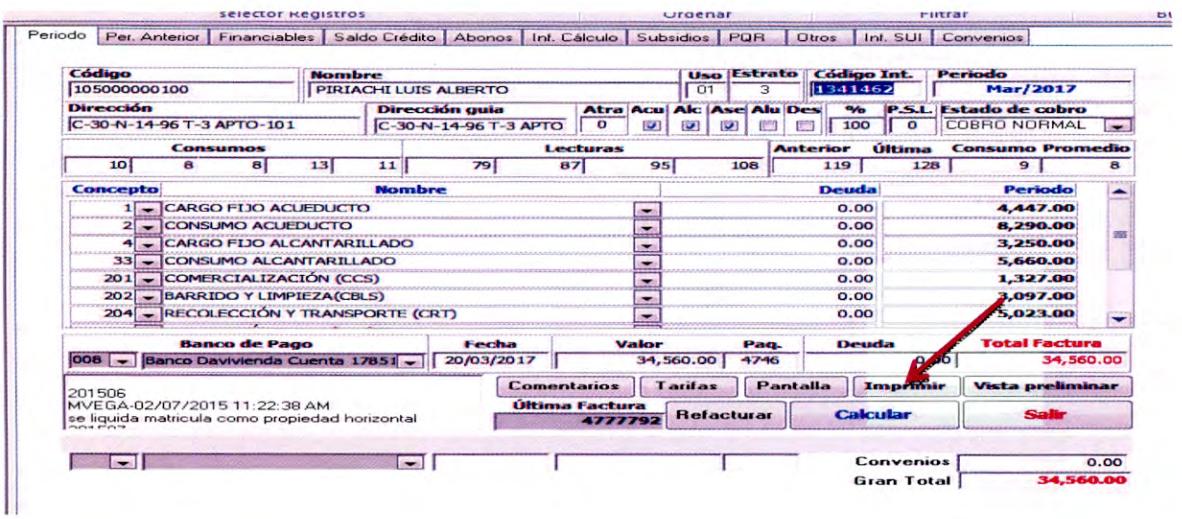


- En la pestaña financiables se selecciona los conceptos que se le vayan a cobrar al suscriptor tales como: (Mano de obra, derechos de conexión acueducto y alcantarillado, materiales, retroactivo, medidores y cajas si hay para la venta, entre otros que apliquen para la liquidación de la respectiva matricula.

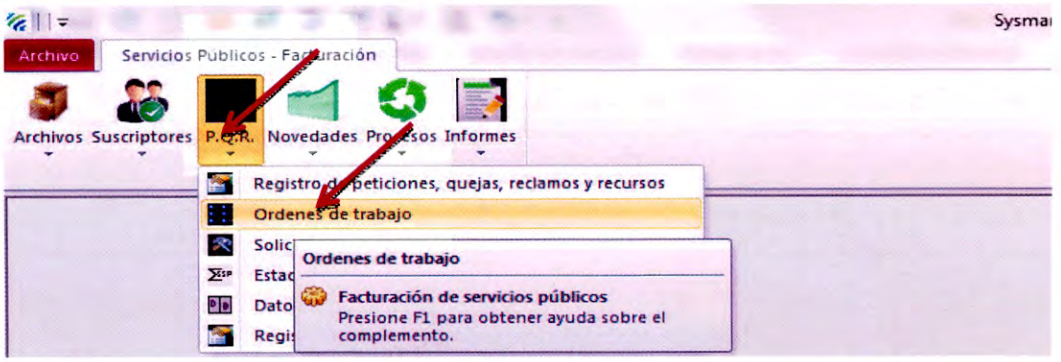



Los valores ingresados deben ser sin IVA y seleccionar el número de cuotas si es financiada la matricula.

- Después de ingresar toda la información correspondientes en la pestaña financiables, se devuelve a la pestaña PERIODO, se le da click en IMPRIMIR, generando una factura dos facturas para pago, una para el usuario y la otra para la Empresa.

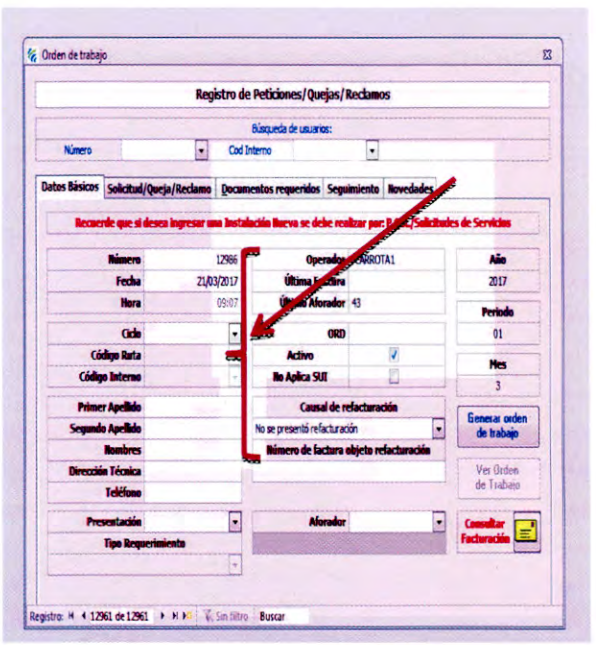


11 Después del pago se procede a ir al menú PQR/ORDENES DE TRABAJO/ NUEVO.



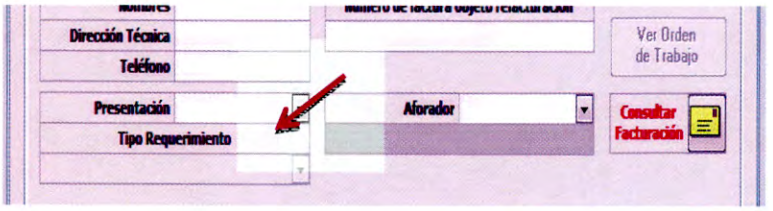

5. Ingresa al menú PQR/ORDENES DE TRABAJO/NUEVO, Se ingresa la siguiente información:

✓ Ciclo.
✓ Código Ruta. (Cuando se ingresa el código de ruta automáticamente sale el código interno)
✓ Código Interno. (Cuando se ingresa el código interno automáticamente sale el código de ruta)
✓ Los datos del usuario cargan automáticamente como son Primer apellido, segundo apellido, nombres, dirección técnica, teléfono.

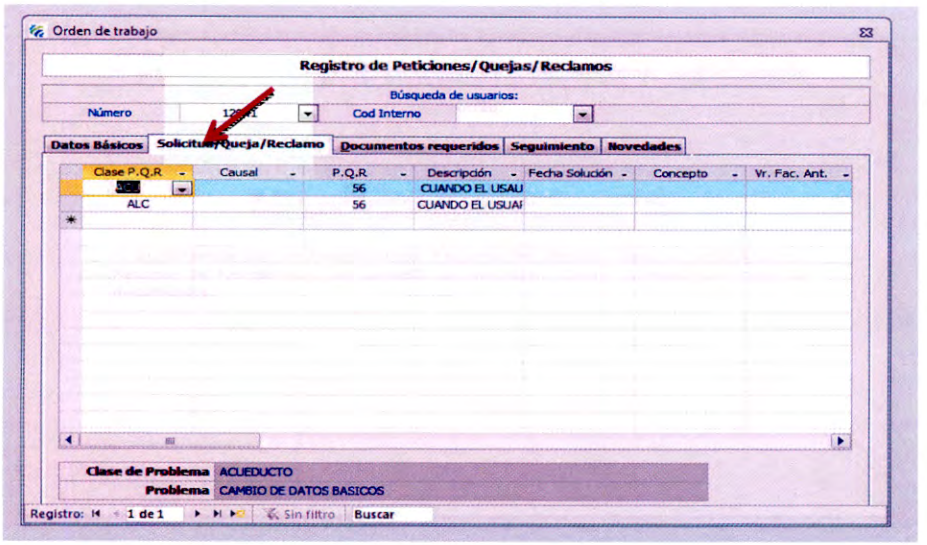


✓ Presentación: Verbal.

✓ Se diligencia tipo de requerimiento. Petición.



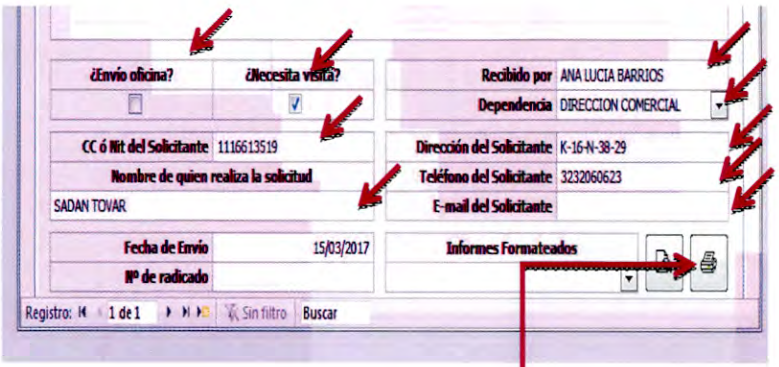

12. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña SOLICITUD/QUEJA/RECLAMO para diligenciar los siguientes datos:




✓ Clase de PQRS. Acueducto
✓ Causal. No tiene causal
✓ P.Q.R. No. 52
✓ Descripción. (Cuando se escoge el código de la PQR la descripción se activa automáticamente.)
✓ Fecha de solución. (Se diligencia cuando se ha cerrado la orden de trabajo)

- ✓ Observaciones. Lo que solicita el suscriptor en relación a su petición.
- ✓ Tipo de respuesta. Se diligencia después de instalado el medidor.

13. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña DOCUMENTOS REQUERIDOS. Se deben diligenciar los siguientes datos: Puntear si requiere visita o envió oficina, cedula del solicitante, nombre del solicitante, recibido por – nombre dl funcionario que decepciona la PQRS, dependencia – Dirección Comercial, dirección, teléfono y e-mail del solicitante.




14. Se imprimen 2 órdenes de trabajo y se hace firmar al usuario.

15. Se hacen dos paquetes.

USUARIO:

- ✓ Copia del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la solicitud de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la factura cancelada.
- ✓ Copia de la orden de trabajo.

EMPRESA:

- ✓ Copia de la solicitud de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la factura cancelada.
- ✓ Copia de la orden de trabajo.
- ✓ Copia de los documentos que el usuario presento para hacer la solicitud.
- ✓ Copia disponibilidad que da la Dirección Técnica y Oficina de Cartera.

El paquete de la Empresa es remitido a la oficina de medidores para su respectivo proceso de instalación.

# DECLARACIÓN BAJO GRAVEDAD DE JURAMENTO COMO POSEEDOR DE BUENA FE

Yo _____ identificado como aparece al pié de mi correspondiente firma, en virtud del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, la Regulación legal vigente sobre los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato de Condiciones Uniformes que aplica la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO y ASEO DE YOPAL EICE-ESP (EAAAY EICE-ESP), de manera consensual y voluntaria, me permito declarar bajo gravedad de juramento:

1. Que soy Poseedor de Buena fe del inmueble ubicado en la dirección _____ del Barrio _____en Yopal Casanare, de acuerdo a contrato de Promesa de compraventa (copia adjunta).

2. Que en caso de no pago oportuno de las facturas correspondientes a los servicios públicos domiciliarios y que por esta razón la EAAAY EICE-ESP- se vea en la obligación de suspender o cortar el servicio, acepto y autorizo a la EAAAY EICE-ESP, para que me reporte a las centrales de riesgo (Data crédito, Cifin).

Se firma en Yopal Casanare, a los ___ días del mes de _____ de 20__.

Declarante,

Firma del Declarante _____

Cédula de ciudadanía No. _____

## SOLICITUD DEL SERVICIO

**Solicitud No: <<Número de la solicitud>>**

**DATOS DEL SOLICITANTE**
Nombre: **<<Solicitante>>**
Documento No: **<<Cedula del solicitante>>**
Teléfono: **<<Celular del solicitante>>**
**DATOS DEL PROPIETARIO**
Nombre: **<<Nombre del propietario>>**
Documento No: **<<Cedula del propietario>>**
Teléfono: **<<Teléfono del Propietario>>**
**DATOS DEL PREDIO**
Dirección: **<<Dirección del predio>>**
Barrio: **<<Barrio del Predio>>**
**DATOS DE LA SOLICITUD**
Fecha de radicación: **<<Fecha de la solicitud>>**
Servicios Solicitados: **<<Acueducto>>, <<Alcantarillado>>, <<Aseo>>**
Usuario Creador: **<<Creador>>**
Medio de Radicación: **<<Forma de Presentación>>**
Documentos presentados: **<<Documentos>>**
Entregado contrato uniforme de Acueducto, Alcantarillado y Aseo **S**

**OBSERVACIONES: <<Observaciones>>**

### Autorización tratamiento de datos personales

En virtud del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, SI **X** autorizo, NO____ autorizo, a la EAAAY EICE ESP dar el tratamiento de los datos contenidos en las bases de datos, para los propósitos que a continuación detallo en procura de darle prevalencia a los principios de legalidad, finalidad, transparencia, etc., contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581.

- Lograr una eficiente comunicación, en el marco de las relaciones legales, comerciales, laborales, etc. que se tenga con los clientes, proveedores, y empleados, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de tales vínculos;
- Proporcionar información relacionada con los productos, servicios, estudios, convocatorias, contenidos, etc. y, en general, para facilitar el acceso a la información relativa a éstos;
- Informar sobre cambios de los productos y/o servicios, personas de contacto, direcciones de notificación, etc.;
- Evaluar la calidad de los productos y/o servicios, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

**NOMBRE SOLICITANTE**
**<<Solicitante>>**
**No cedula**
**<<Cedula del solicitante>>**

113.00.52.00.**XXXX.14**

Yopal, **<<Fecha de la solicitud>>**
Señor (a): **<<Nombre del propietario>>**
Dirección: **<<Dirección del predio>>**
Ciudad.

En atención a la solicitud de factibilidad de servicios con número **<<Número de la solicitud>>** de fecha **<<Fecha de la solicitud>>**la EAAAY EICE ESP, en cumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias, se permite responder de acuerdo a las siguientes consideraciones:

La Empresa da inicio al trámite de solicitud de factibilidad de servicios, y su aceptación o no para la solemnización del contrato de servicios públicos está condicionado al procedimiento indicado para el efecto:

- Reportes de inspección de disponibilidad de servicios.
- Presentación de requisitos documentales: 1.-certificado de tradición y libertad o documento de acreditación de posesión de buena fe, o, contrato de arrendamiento y autorización del propietario. Para personas jurídicas, registro mercantil. 2.-certificado de nomenclatura. 3.-certificado de estratificación. 4.-cédula del solicitante.
- Pago de los aportes por conexión, que no incluye los costos de construcción de las acometidas desde la red principal hasta el sitio de ubicación del medidor tal como el usuario lo manifestó en la solicitud de factibilidad de servicios, ya que esta obra debe construirla el usuario asumiendo los costos.
- Orden de instalación de servicios (una vez la EAAAY verifique que el usuario haya construido la acometida descrita en el punto anterior).
-

Es importante señalar, que cada documento aportado al expediente de matrícula, hará parte integral de la respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios.

Vale precisar, que en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, si no existe disponibilidad de los servicios, o si el usuario no cumple con los requisitos exigidos dentro del procedimiento arriba indicado, se entiende que el usuario desiste de la solicitud de factibilidad de servicios.

Atentamente,

Profesional de PQR

**GESTIÓN DOCUMENTAL**
Original: Destinatario
Copia 1: Serie Documental

Fecha y hora del recibido _____
Nombre de quien recibe: _____
Cédula de Ciudadanía No.:_____
Firma de quien recibe: _____
Nombre y firma de quien notifico: _____

**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL**
**ORDEN DE TRABAJO**
YOPAL, fecha

Fecha: Hora: Presentación: No.:

**IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre: | Uso: | Estrato: | Medidor: |
| Código de Ruta: | Lectura Anterior: | Lectura Actual: | Consumo: |
| Teléfono: | Código: | Periodo Atraso: | Dirección: |

**OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN**

Tipo de Requerimiento:

**El usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:**

| Reclamación | Observaciones | Solución dada al requerimiento | Fecha para resolver |
|---|---|---|---|
| | | | |

**Documentos presentados**
**Observaciones del Operador**

Se necesita visita al predio ☐ verificación en la oficina ☐
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomicialiaria a mis instalaciones

| | | |
|---|---|---|
| **C.C.No.** | **Auxiliar de PQR** | **Operador** |
| **Teléfono:** | | |

Enviado a la dependencia de:
Fecha de envió:
Recibido por:

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS** | **Tipo de Documento** Formato |
|---|---|---|
| | | **Codigo** 51.13.01.04 |
| | **Fecha de Elaboracion** 2008-09-24 / **Fecha Ultima Modificacion** 2014-04-28 | **Versión** 03 |

| | D | M | AÑO | HORA INICIAL | HORA FINAL | FUNCIONARIO RESPONSABLE | No. PETICIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FECHA** | | | | | | | |

**DATOS DEL SUSCRIPTOR POTENCIAL O USUARIO**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE** | | **CEDULA** | | **CÓDIGO** | |
| **DIREC:** | | **BARRIO** | | **EST** | |

**OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:**

**ANEXOS**

| Registros fotográficos | | Documentos | | Cuales | |
|---|---|---|---|---|---|

La manipulación de redes principales es competencia exclusiva de la EAAAY. Cualquier maniobra por parte de terceros es contemplada como un delito en el Código Penal Colombiano Artículo 256- Defraudación de fluidos. **"El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales vigentes"**

| **FUNCIONARIO** | **NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO** | |
|---|---|---|
| NOMBRE: | NOMBRE: | FIRMA |
| | IDENTIFICACION: | |
| FIRMA: | TELEFONO: | |

| **TESTIGO** | NOMBRE: | IDENTIDAD | TELEFONO |
|---|---|---|---|



| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS** | **Tipo de Documento** Formato |
|---|---|---|
| | | **Codigo** 51.13.01.03 |
| | **Fecha de Elaboración** 2008-09-24 / **Fecha Ultima Modificación** 2014-12-19 | **Versión** 02 |

| | D | M | AÑO | HORA INICIAL | HORA FINAL | FUNCIONARIO RESPONSABLE | No. PETICIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FECHA** | | | | | | | |

**DATOS DEL SUSCRIPTOR POTENCIAL O USUARIO**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE** | | **CEDULA** | | **CÓDIGO** | |
| **DIREC:** | | **BARRIO** | | **EST** | |

**OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:**

**ANEXOS**

| Registros fotográficos | | Documentos | | Cuales | |
|---|---|---|---|---|---|

La manipulación de redes principales es competencia exclusiva de la EAAAY. Cualquier maniobra por parte de terceros es contemplada como un delito en el Código Penal Colombiano Artículo 256- Defraudación de fluidos. **"El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales vigentes"**

| **FUNCIONARIO** | **NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO** | |
|---|---|---|
| NOMBRE: | NOMBRE: | FIRMA |
| | IDENTIFICACION: | |
| FIRMA: | TELEFONO: | |

| **TESTIGO** | NOMBRE: | IDENTIDAD | TELEFONO |
|---|---|---|---|

*Carrera 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6322728 – (8) 6322729 – (8) 6355417 * fax: (8) 6322487*
*Línea de Atención al Cliente **116***www.eaaay.gov.co* E-mail eaaay@eaaay.gov.co* Yopal - Casanare*

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, correo electrónico, telefónico y verbal.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, suscriptor potencial o usuario reporta su petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso en la oficina de atención al usuario o por cualquiera de los diferentes medios que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP disponga para la recepción hasta la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley.

**INSUMO:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros usuarios o usuarios potenciales, información registrada en nuestro sistema comercial y en archivo físico de cada uno de nuestros suscriptores.

**PRODUCTO:** Respuesta oportuna y con calidad a nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, dentro de los términos de ley.

**USUARIOS:** Suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, funcionarios de la EAAAY, entes de inspección, control y vigilancia.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

**Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

**Recurso de reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

**Recurso de reposición y subsidiario de apelación:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Fecha de notificación.** Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario, la decisión adoptada en relación con su petición.

**Tipo de notificación.** Corresponde al tipo de notificación efectuada:

| Código | Tipo de notificación |
|---|---|
| 1 | Notificación personal (L. 1437/2011, arts. 67 y 68). |
| 2 | Notificación por aviso (L. 1437/2011, art. 69). |
| 3 | Notificación por conducta concluyente (L. 1437/2011, art. 72). |
| 4 | No requiere notificación. |
| 5 | Pendiente o en trámite de notificación. |

**Tipo respuesta.** Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente tabla:

| Código | Descripción |
|---|---|
| 1 | Accede |
| 2 | Accede parcialmente |
| 3 | No accede |
| 4 | Confirma |
| 5 | Modifica |
| 6 | Revoca |
| 7 | Rechaza |
| 8 | Traslada por competencia |
| 9 | Pendiente de respuesta |
| 10 | Sin respuesta |
| 11 | Archiva |

Dónde:

1. **Accede.** Cuando el prestador acoge todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
2. **Accede parcialmente.** Cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.
3. **No accede.** Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
4. **Confirma.** Cuando el prestador no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
5. **Modifica.** Cuando el prestador efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
6. **Revoca.** Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
7. **Rechaza.** Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición y en subsidio el de apelación, por las causales establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. **Traslada por competencia.** Cuando la petición no es de competencia de la ESP.
9. **Pendiente de respuesta.** Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por decreto y práctica de pruebas.Igualmente aplica cuando el trámite se encuentra pendiente de respuesta, debido a que el suscriptor o usuario no ha aportado los documentos solicitados para que la ESP pueda responder de fondo.
10. **Sin respuesta.** Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
11. **Archiva.** Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el suscriptor o usuario.

**Fecha respuesta**. Fecha en la cual se le dio respuesta a la solicitud del suscriptor o usuario.

**Radicado respuesta.** Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado de la respuesta dada a la solicitud del suscriptor o usuario.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en la oficina de PQR. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**PROCEDENCIA:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la empresa, en la sección de atención al cliente, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**REQUISITO DE LAS PETICIONES:** Las peticiones escritas deberán contener, por los menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la empresa;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES:** Las decisiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula trigésima tercera de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones.

**CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION ADICIONAL:** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el Jefe de PQR, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en el archivo de la empresa. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley.

**PETICIONES INCOMPLETAS**: Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

**RECURSOS**: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contemple le Ley.

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de archivo y procesos de la Empresa. El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente o el Director Comercial de la Empresa.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. La empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recuso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente el promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La empresa deberá remitirlos junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

**ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

**ARTÍCULO 68. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**ARTÍCULO 72. FALTA O IRREGULARIDAD DE LAS NOTIFICACIONES Y NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE.** Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

**Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima que una persona prestadora de servicios públicos entrega al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| **RECEPCIÓN**<br><br>**1.** La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP (EAAAY EICE – ESP) tiene los siguientes medios para que los suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, radiquen sus PQRS:<br><br>**ESCRITA:** Es recibida y radica en el área de ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionada al Director Comercial.<br><br>**VERBAL:** Esta es radicada en la línea de ATC que se tiene dispuesta en el área de la Dirección Comercial e ingresadas en el software de gestión comercial.<br><br>**TELEFÓNICA**: Estas son recepcionadas mediante la línea 116 e ingresadas en el software de gestión comercial.<br><br>**CORREO ELECTRÓNICO:** Estos son recepcionados mediante los siguientes correos institucionales eaaay@eaaay.gov.co y pqr@eaaay.gov.co, para el primero el responsable de la revisión diaria es el Técnico de la Oficina de Archivo y Procesos, el cual los imprime y los radica en el software de gestión documental, asimismo, le da respuesta al remitente indicando el número de radicado, para el segundo el responsable de la revisión diaria es el profesional de la oficina de PQRS, el cual lo remite a la Oficina de Archivo y Procesos para que lo radique en sus planillas de control, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionado al Director Comercial. | Ver anexo 1 | Director Comercial, Funcionarios de ATC y PQR, Funcionarios de Archivo y Secretaria de Gerencia | Software de gestión documental y comercial<br><br>Consolidado de Radicados de las comunicaciones recibidas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FAX:** El fax es recibido en la secretaria de la gerencia, para posteriormente remitirlo a la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos para su respectiva radicación y trámite.<br><br>***Nota 1. Cuando el suscriptor, suscriptor potencial o usuario quiera recepcionar una PQRS escrita se le facilitara formato para que lo diligencia y lo radique en la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos.*** | | | 51.13.02.01 Formato de Petición, Queja, Reclamo. |
| **TRÁMITE Y RESPUESTA**<br><br>De acuerdo al tipo de PQRS que se reciba se desarrollaran las siguientes actividades:<br><br>**ESCRITAS**<br><br>2. La Oficina de Archivo y Procesos direcciona o remite al Director Comercial las PQRS de su competencia por el software de gestión documental.<br><br>Recibida la comunicación por parte del Director Comercial en el software de gestión documental y en físico, la asigna y direcciona el funcionario responsable del trámite de la respuesta. | | Funcionario de Ventanilla única<br><br>Director Comercial | Software de gestión documental y comercial<br><br>Planilla de distribución interna de comunicaciones recibidas |
| 3. Las remitidas al Profesional de PQR por el Director Comercial por medio del software de gestión documental y en físico, son revisadas y analizadas para determinar su registro en el software de gestión comercial y el trámite que deben tener para su respuesta oportuna.<br><br>Se analiza la PQR y se determina si es necesario realizar inspección en terreno o se requiere el concurso de otras Direcciones. | | Profesional de PQR | Software de gestión documental |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4. Posteriormente son remitidas al Auxiliar Administrativo de la Oficina de PQR para que realice su respectivo registro de la PQR en el software de gestión comercial; a las observaciones ingresadas al software de gestión comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo.<br><br>Ejemplo:<br><br>ACUEDUCTO. El usuario solicita....<br>ALCANTARILLADO. El usuario solicita....<br>ASEO. El usuario solicita....<br><br>Protocolo 1. Radicación de una PQRS en el software de gestión comercial.<br><br>***Nota 2. Para el registro de la PQRS en el software de gestión comercial se deberá tener presenta lo dispuesto por la normatividad vigente para el cargue de información a la plataforma SUI de la SSPD, en relación a fecha de radicación, tipo de trámite (Reclamación, Queja, Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación), causal, detalle de la causal, código del suscriptor, número de identificación de factura, tipo de respuesta (accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, revoca, rechaza, traslado por competencia, pendiente de respuesta, sin respuesta, archiva), fecha de respuesta, radicado de respuesta, fecha de notificación, tipo de notificación, fecha de traslado a la SSPD.***<br><br>***Nota 3. Para el registro de la PQRS en el software de gestión comercial que por norma no se tengan que reportar en la plataforma SUI se ingresara como Petición, Solicitud de Información de copias de documentos, u otro tipo que se parametrice en el software de gestión comercial.*** | | Profesional de PQR, Auxiliar Administrativo | Software de gestión comercial<br><br>51.13.02.02 Formato recepción de PQRS en el software de gestión comercial |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5. Posteriormente se continua con el trámite de acuerdo al tipo de petición:<br><br>El auxiliar administrativo genera la relación de las PQR para la inspección en terreno según el caso:<br><br>• Remiten a la dirección técnica cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario.<br><br>• Remiten a la dirección aseo cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario, o,<br><br>• Remiten al funcionario de Apoyo Jurídico para la proyección de la respuesta.<br><br>***Nota 4. Se ingresa en el formato 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQR escritas, en las primeras horas del día siguiente se deberá copiar la información registrada en el formato 51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas.***<br><br>***Nota 5. Para un mayor control y seguimiento se deberá llevar el registro en el formato 51.13.02.07 Seguimiento de las PQRS, esta información se deberá ir ingresado en medio magnético, para facilitar la consolidación de estadísticas e informes.*** | | Auxiliar Administrativo | 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.<br><br>51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas<br><br>51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS |
| 6. Se realiza la inspección, y se reúnen pruebas para la elaboración del informe, se entrega copia del informe al usuario. | | Inspector PQR | 51.13.02.08 Formato Inspección de Campo PQR |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. Se recepciona el trabajo realizado en terreno por cada uno de los inspectores, se analiza cada una de las inspecciones.<br><br>Asimismo, se recepciona los soportes remitidos por la otras Direcciones que estén apoyando con la conformación de pruebas para la respuesta a la solicitud. | | Inspector PQR, Auxiliar Administrativo de (PQR) | 51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS |
| 8. Se prepara el expediente, con sus respectivos soportes, para ser remitidos a:<br><br>• Funcionario encargado de la reliquidación cuando amerite un proceso de reliquidación.<br><br>Se ingresa la información en el sistema de información comercial, y se efectúa reliquidación a las PQR que lo ameritan.<br><br>Posteriormente se devuelve al auxiliar administrativo de PQR para ser entregado al apoyo jurídico para su respuesta.<br><br>• Si no amerita reliquidación se remite al apoyo jurídico para su respuesta. | | Auxiliar Administrativo de (PQR), Funcionario Reliquidación PQR, Apoyo Jurídico | Expediente con todos los soportes<br><br>Software de gestión comercial<br><br>51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS |
| 9. El funcionario de Apoyo Jurídico proyecta la respuesta y la remite al auxiliar administrativo para la firma de las diferentes funcionarios como son: El profesional de PQR y Director Comercial, la Asesora Jurídica y Representante Legal cuando la respuesta o amerite.<br><br>Firma. Director Comercial<br>Elaboró. Apoyo Jurídico<br>Revisó. Auxiliar Administrativo<br>VoBo. Profesional PQR<br>Aprobó. Director Comercial | | Representante Legal, Apoyo Jurídico, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR, Oficina Jurídica, Director Comercial | Oficio de Respuesta<br><br>51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Firma. Representante Legal<br>Elaboró. Apoyo Jurídico<br>Revisó. Auxiliar Administrativo<br>VoBo. Profesional PQR<br>VoBo. Oficina Jurídica<br>Aprobó. Director Comercial | | | |
| **VERBALES**<br><br>10. El funcionario de ATC realiza su respectivo registro de la PQRS en el software de gestión comercial y se le da la información al usuario de forma directa, a las observaciones ingresadas al software comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo.<br><br>Ejemplo:<br><br>ACUEDUCTO. El usuario solicita....<br>ALCANTARILLADO. El usuario solicita....<br>ASEO. El usuario solicita....<br><br>Tener en cuenta lo contemplado en la nota 2 y 3 de la actividad 4. | | Funcionario de ATC | Software de gestión comercial<br><br>51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales. |
| 11. Cuando **SI** se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrarse la PQR en el software de gestión comercial. | | Funcionario de ATC | Software de gestión comercial y la PQR |
| 12. Cuando **NO** se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS.<br>. | | Funcionario de ATC | Software de gestión comercial y la PQR |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***NOTA 6. Se le deberá solicitar al usuario correo electrónico o dirección para la notificación de la respuesta y teléfono, para garantizar la notificación de la respuesta de su PQRS.*** | | | |
| 13. Para garantizar el control de las PQRS que se registra a diario en nuestro sistema comercial por línea de ATC se deberá tener presente:<br><br>• PQRS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.10 Formato control entrega desviaciones de ATC.<br><br>• PQRS MEDIDORES: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.11 Formato control entrega medidores de ATC.<br><br>• PQRS RELIQUIDACIONES: De acuerdo al análisis hecho por el funcionario de reliquidaciones si se pudiera realizar en el momento, se procede hacer la reliquidación, de lo contrario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS.<br><br>Al finalizar la jornada laboral se deberá verificar en el software de gestión comercial las PQR creadas con el usuario asignado y validarlas con las PQR en medio físico, las cuales deberán organizarse en orden y de forma ascendente, para ser entregadas al Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS.<br><br>Se desarrolla lo contemplado en la actividad 5, menos lo contemplado en la nota 4. | | Funcionario de ATC<br><br>Funcionario de ATC, Auxiliar Administrativo | 51.13.02.09 Formato control entrega desviaciones de ATC<br><br>51.13.02.10 Formato control entrega medidores de ATC |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***Nota 6. Se ingresa en el formato 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales, en las primeras horas del día siguiente se deberá copiar la información registrada en el formato 51.13.02.06 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS verbales.***<br><br>Se desarrolla lo contemplado en la actividad 6, 7, 8, 9. | | | 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales.<br><br>51.13.02.06 Consolidado Formato de seguimiento de las PQRS verbales |
| **TELEFÓNICA**<br><br>14. Serán recepcionadas y radiadas en el software por el Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS y corresponderán las ingresadas por la línea 116 y tendrán el mismo trámite que las verbales. | | Auxiliar Administrativo | |
| **FAX**<br><br>15. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas. | | Secretaria de Gerencia | |
| **Correo Electrónico**<br><br>16. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas. | | Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **NOTIFICACIÓN**<br><br>**ESCRITAS**<br><br>17. Después de firmado el oficio de respuesta por todas las personas que intervienen se procede a radicarlo en la oficina de archivo y procesos para su entrega. | | Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo | Planilla de Control de Radicación de Archivo |
| 18. La oficina de archivo y procesos después de realizado el proceso de notificación personal, por correo electrónico o por correo certificado, digitaliza la imagen en el software de gestión documental y remite el físico a la Dirección Comercial. | | Funcionarios de Archivo | Software de gestión documental – Planilla de control de entrega de comunicaciones – Registro del envío de correo electrónico |
| 19. Posteriormente se ingresa la fecha de notificación de los oficios al software de gestión comercial y se hace el seguimiento en la planilla de Excel para verificar que se hayan notificado dentro de los términos de ley.<br><br>Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor. | | | Software de gestión comercial y documental |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 20. Cuando no es posible realizar la notificación personal:<br><br>• Se realiza el aviso para remitir al solicitante copia de la respuesta mediante correo certificado, y,<br><br>• Se publica en la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co el aviso con copia de la respuesta para que el suscriptor o suscriptor potencial o usuario se entere de la respuesta de su PQRS. Esta publicación tiene una duración de cinco días hábiles después de la publicación. | | Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico | Aviso |
| 21. El auxiliar administrativo alimenta la información de las fechas del aviso.<br><br>Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor. | | Auxiliar Administrativo | Software de gestión comercial y documental |
| **VERBALES**<br><br>22. Para este tipo de PQR se deberá tener presente estas dos situaciones:<br><br>• Para las PQRS que **SI** se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrar la PQR en el sistema de gestión comercial y la notificación será personal.<br><br>• Para las PQRS que **NO** se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá aplicar las actividades establecidas para la notificación por escrito. | | Funcionario de ATC, Auxiliar Administrativo | Software de gestión comercial y documental |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 23. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta ya sea verbal o escrita se le informa de los recursos a los cuales tienen derecho dado el caso.<br><br>Si la respuesta es positiva el trámite correspondiente es la notificación y proceso de archivo dentro del expediente del usuario.<br><br>Si es negativa continúa con el trámite correspondiente de ley.<br><br>Usuario manifiesta que continúa el debido proceso deberá interponer el recurso de reposición ante la Empresa y el de subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. | | Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico | Oficios |
| 24. Se envía copia de expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia. | | Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico | Oficios |
| 25. Las partes esperan concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios usuario, en este plazo el concepto en reclamación no puede ser ejecutado por parte de la Empresa. | | Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Oficio |
| 26. Se da cumplimiento a la disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que es Ley para las partes y termina la instancia administrativa. | | Representante Legal, Director Comercial | Acto Administrativo de la SSPD |
| 27. Archiva el proceso en el expediente del suscriptor | | Auxiliar Administrativo, Funcionario de Archivo | Expediente Suscriptor |

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

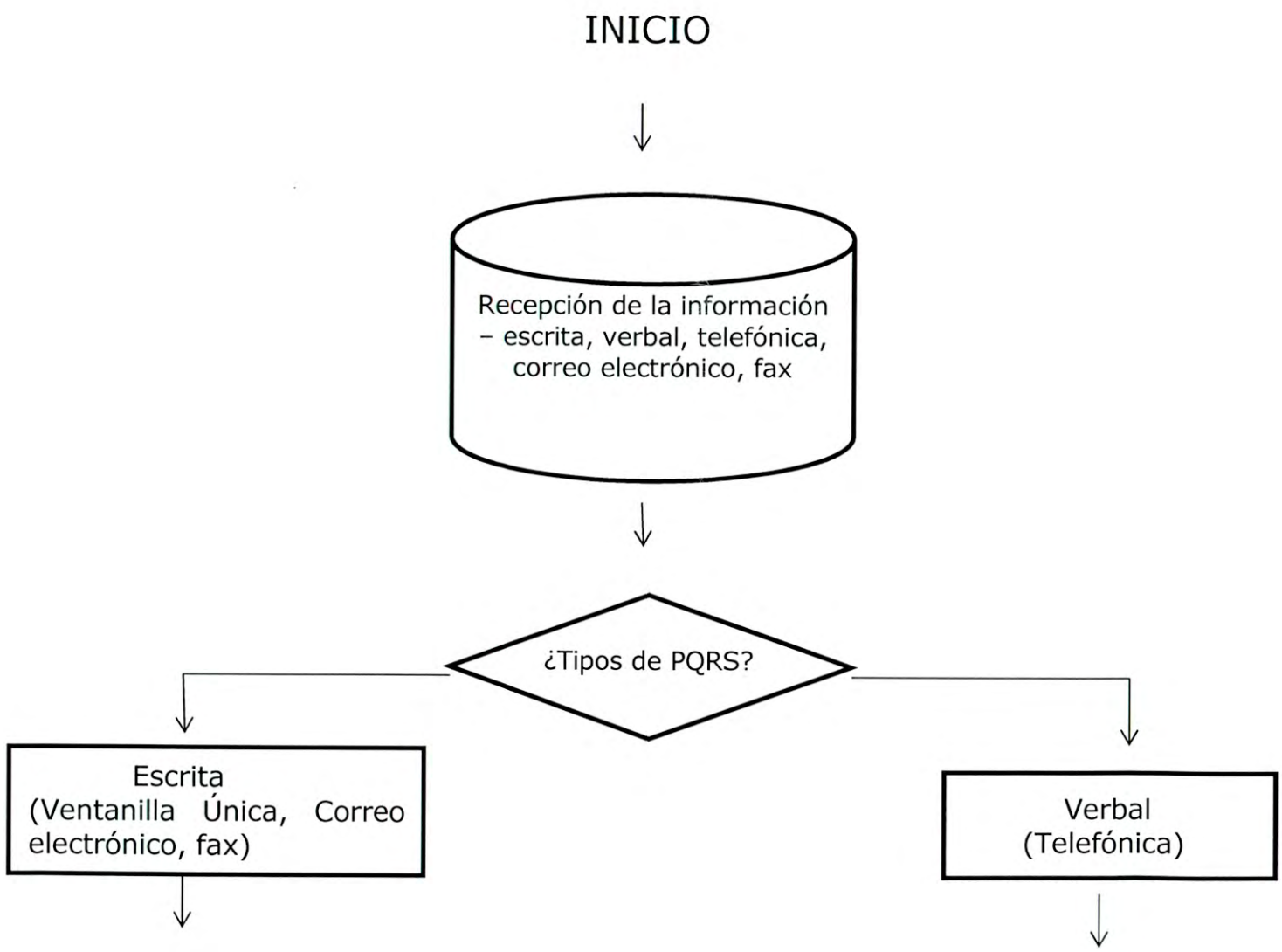
Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, 51.13.02.01 Formato de Petición, Queja, Reclamo, 51.13.02.02 Formato recepción de PQRS en el software de gestión comercial , 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas, 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR software de gestión comercial, 51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas, 51.13.02.06 Consolidado Formato de seguimiento de las PQRS software de gestión comercial, 51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS, 51.13.02.09 Formato control entrega desviaciones de ATC, 51.13.02.10 Formato control entrega medidores de ATC.

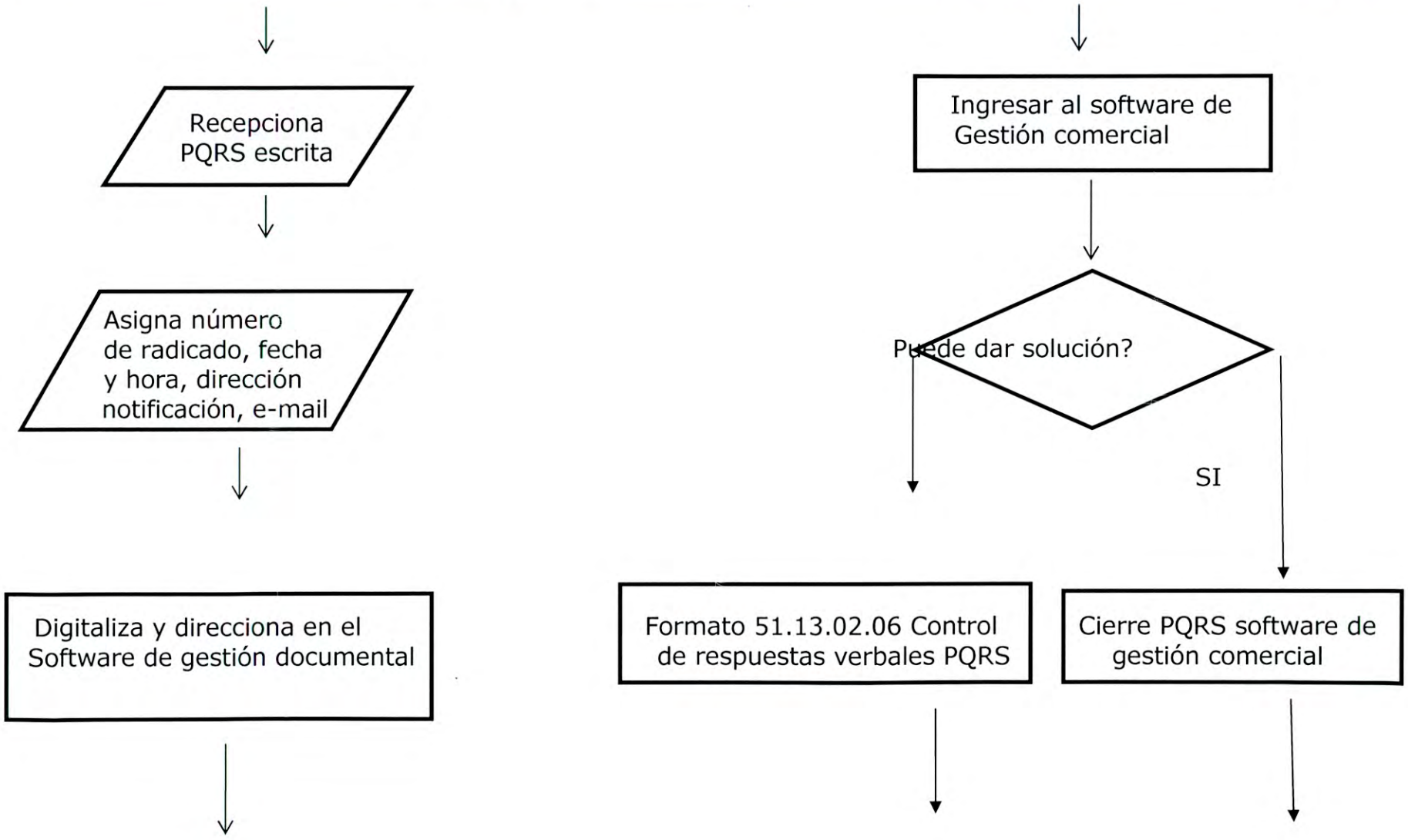
## 4. APROBACIONES

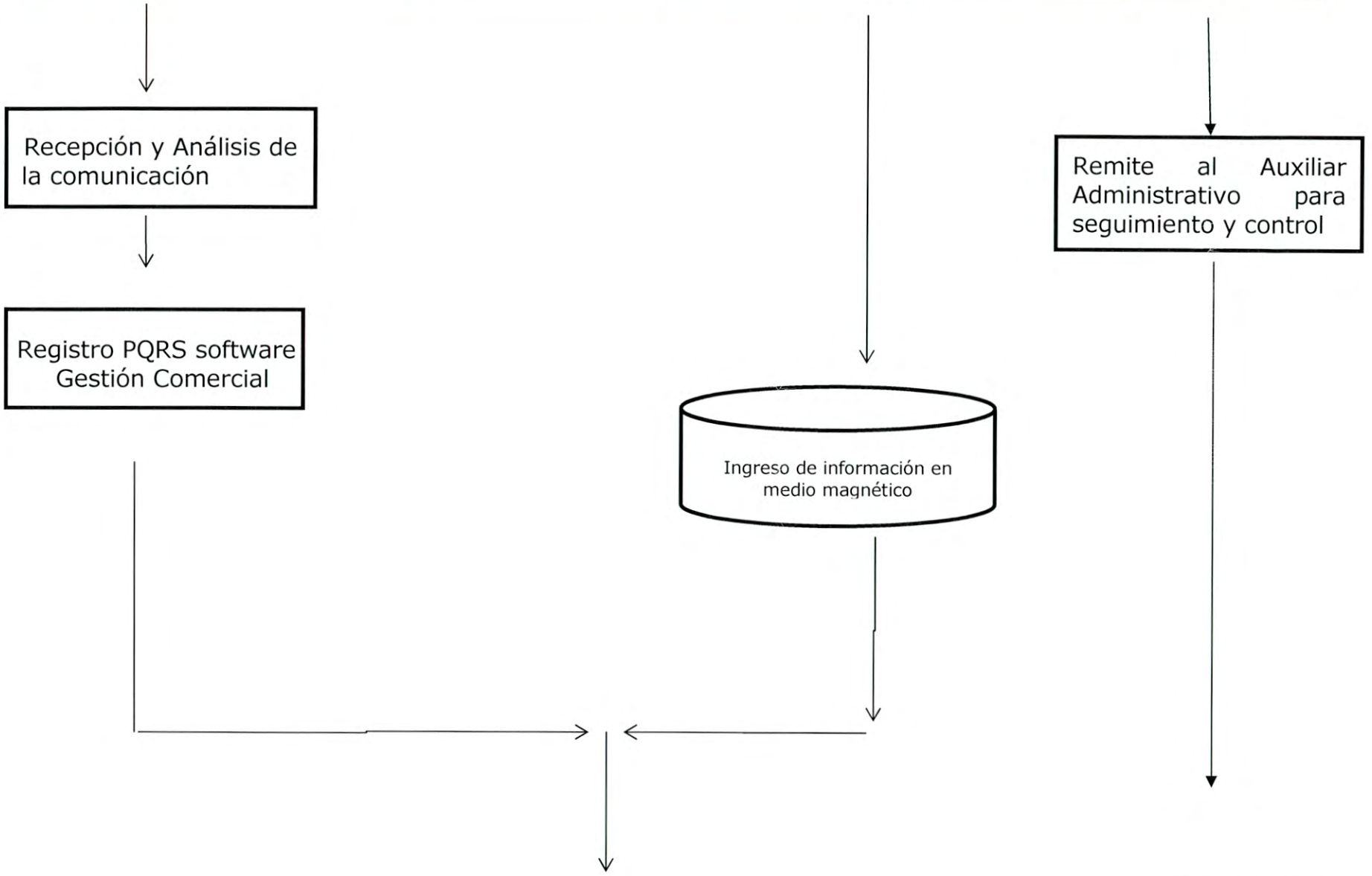
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor<br>**Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama<br>**Representante por la Dirección SGC** | Luz Amanda Camacho Sánchez<br>**Representante Legal** |

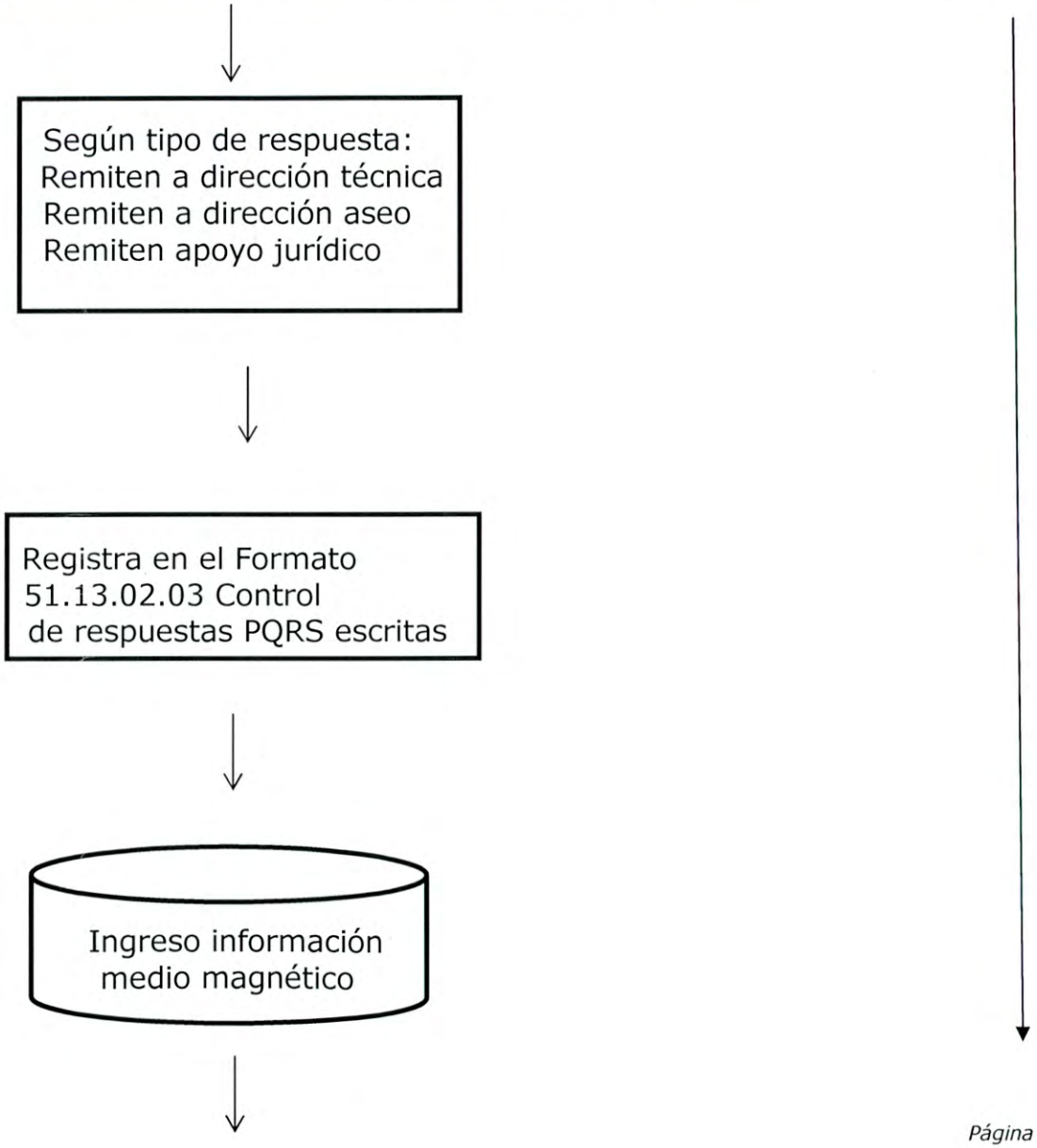
## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

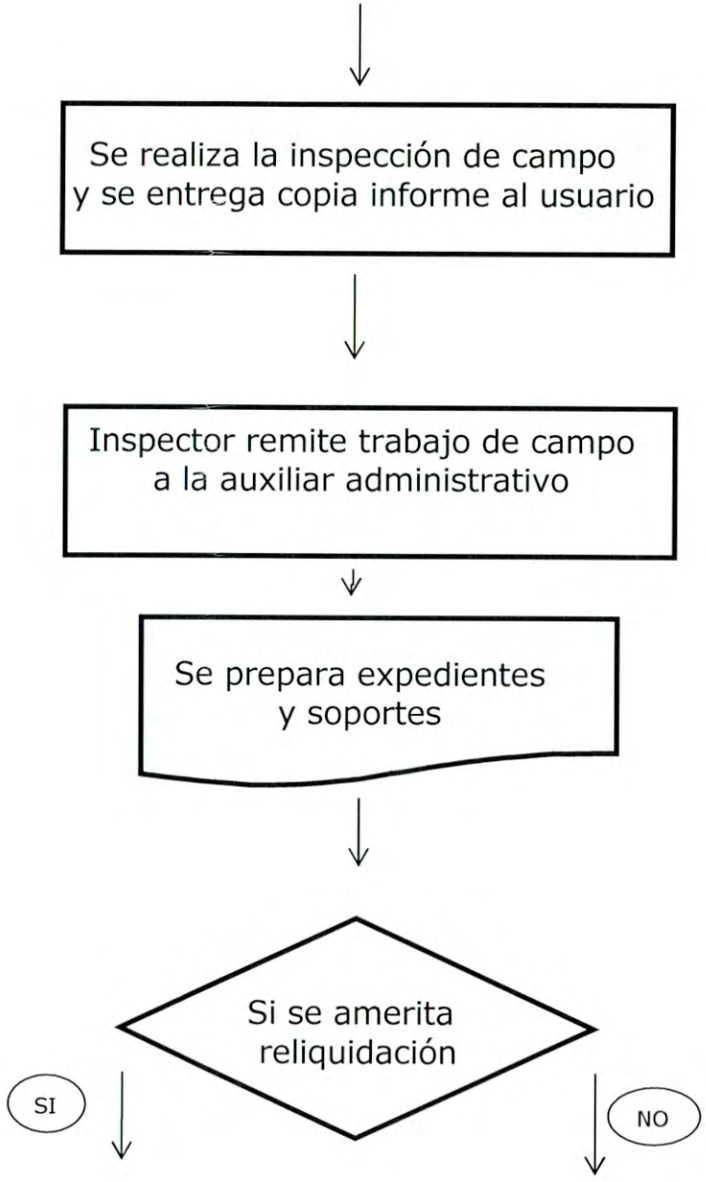
| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2008-09-24 | Todos | Aprobación inicial | Gerente |
| 02 | 2014-12-19 | Todos | Actualización formato | Representante Legal |
| 03 | 2017-04-28 | Todos | Actualización del procedimiento e incorporación de los protocolos y formatos de operación del software de gestión comercial, ampliaron el número de términos y definiciones. | Representante Legal |

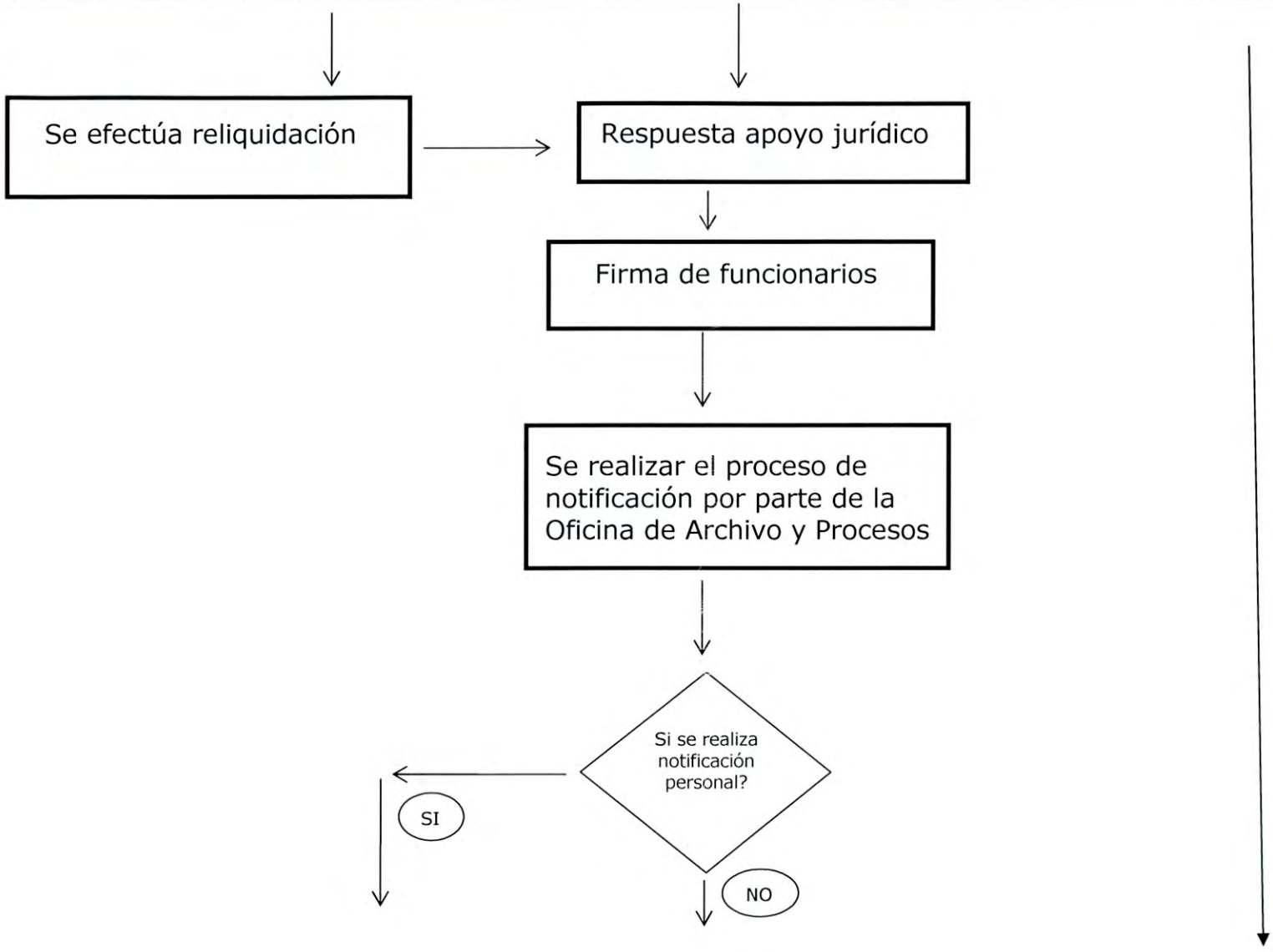

INICIO
Recepción de la información – escrita, verbal, telefónica, correo electrónico, fax
¿Tipos de PQRS?
Escrita (Ventanilla Única, Correo electrónico, fax)
Verbal (Telefónica)

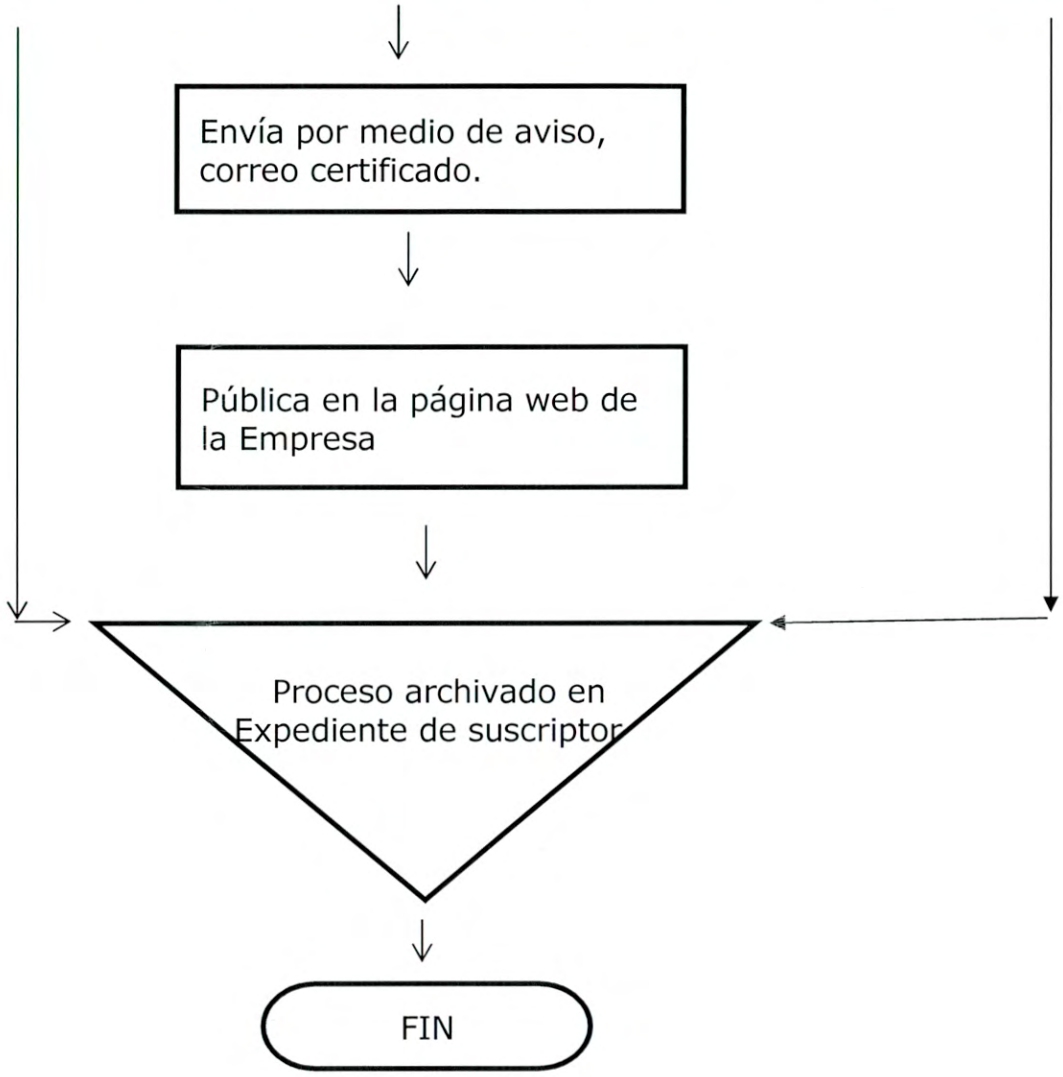

Recepciona PQRS escrita
Asigna número de radicado, fecha y hora, dirección notificación, e-mail
Digitaliza y direcciona en el Software de gestión documental
Ingresar al software de Gestión comercial
Puede dar solución?
SI
Formato 51.13.02.06 Control de respuestas verbales PQRS
Cierre PQRS software de gestión comercial


Recepción y Análisis de la comunicación
Registro PQRS software Gestión Comercial
Ingreso de información en medio magnético
Remite al Auxiliar Administrativo para seguimiento y control


Según tipo de respuesta:
Remiten a dirección técnica
Remiten a dirección aseo
Remiten apoyo jurídico
Registra en el Formato 51.13.02.03 Control de respuestas PQRS escritas
Ingreso información medio magnético


Se realiza la inspección de campo y se entrega copia informe al usuario
Inspector remite trabajo de campo a la auxiliar administrativo
Se prepara expedientes y soportes
Si se amerita reliquidación
SI
NO

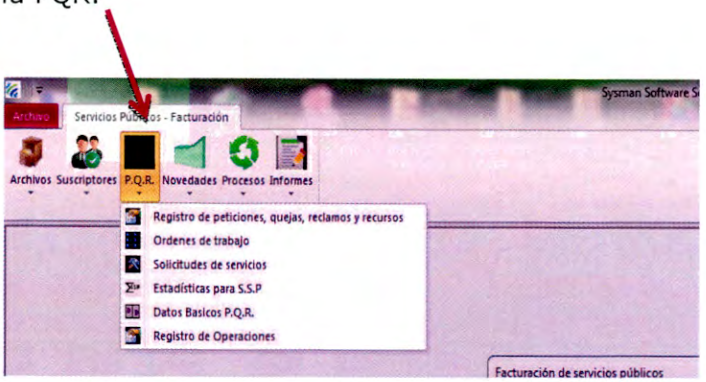

Se efectúa reliquidación
Respuesta apoyo jurídico
Firma de funcionarios
Se realizar el proceso de notificación por parte de la Oficina de Archivo y Procesos
Si se realiza notificación personal?
SI
NO


Envía por medio de aviso, correo certificado.
Pública en la página web de la Empresa
Proceso archivado en Expediente de suscriptor
FIN

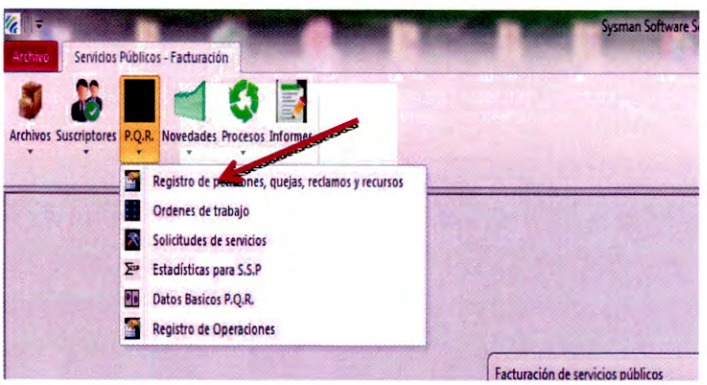
## PROTOCOLO 1: GENERAR PQRS EN SYSMAN

1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.

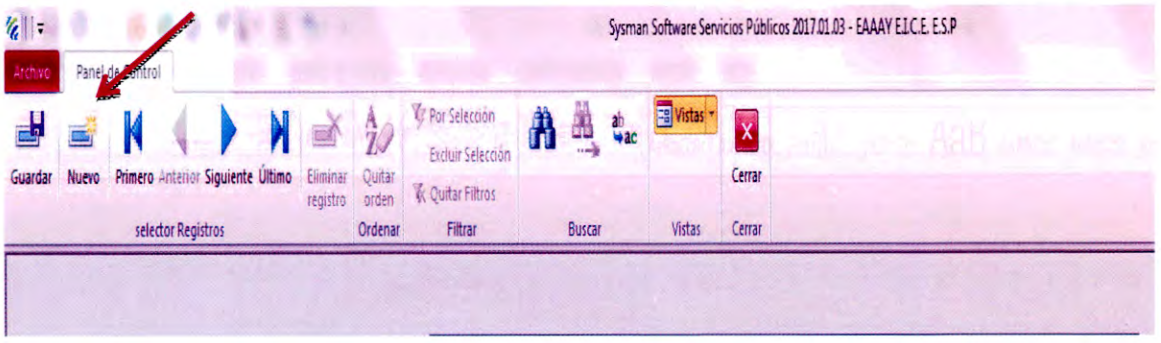
2. Ingresa al menú PQR.




3. Ingresa al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos.



4. Ingresa al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos/nuevo.



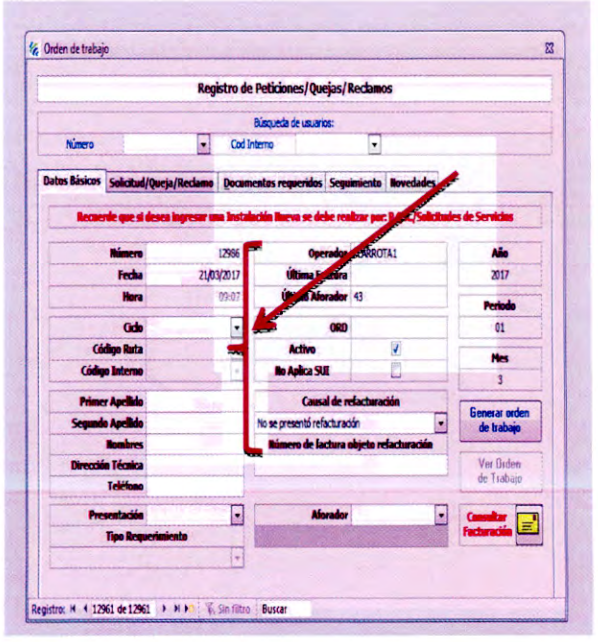

5. Ingresa al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos/nuevo, Se ingresa la siguiente información:

✓ Ciclo.

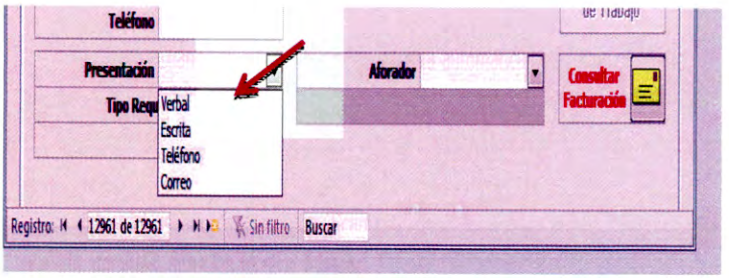
✓ Código Ruta. (Cuando se ingresa el código de ruta automáticamente sale el código interno)

✓ Código Interno. (Cuando se ingresa el código interno automáticamente sale el código de ruta)

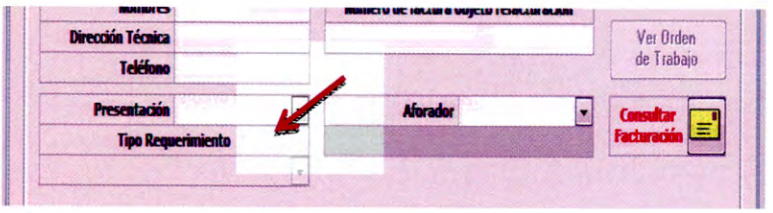
✓ Los datos del usuario cargan automáticamente como son Primer apellido, segundo apellido, nombres, dirección técnica, teléfono.



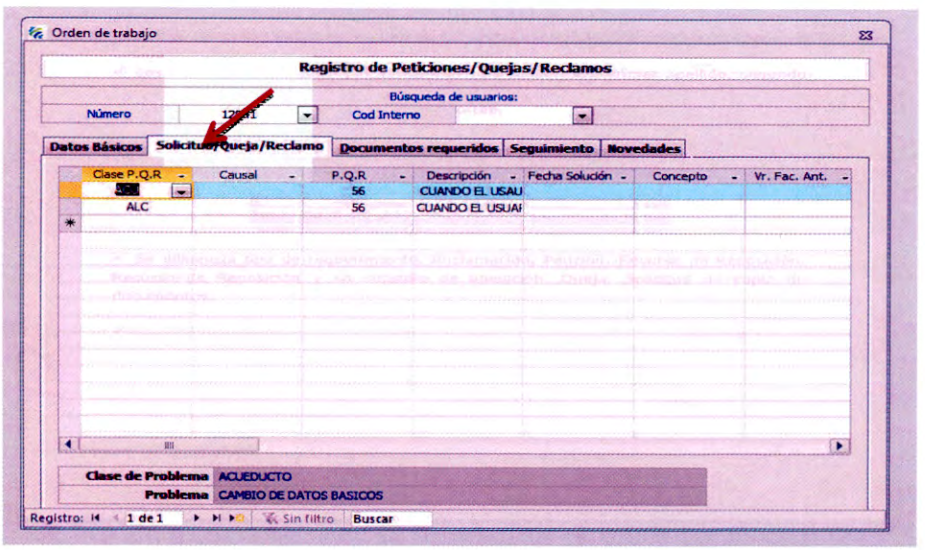
✓ Presentación: Verbal, escrita, teléfono, correo.



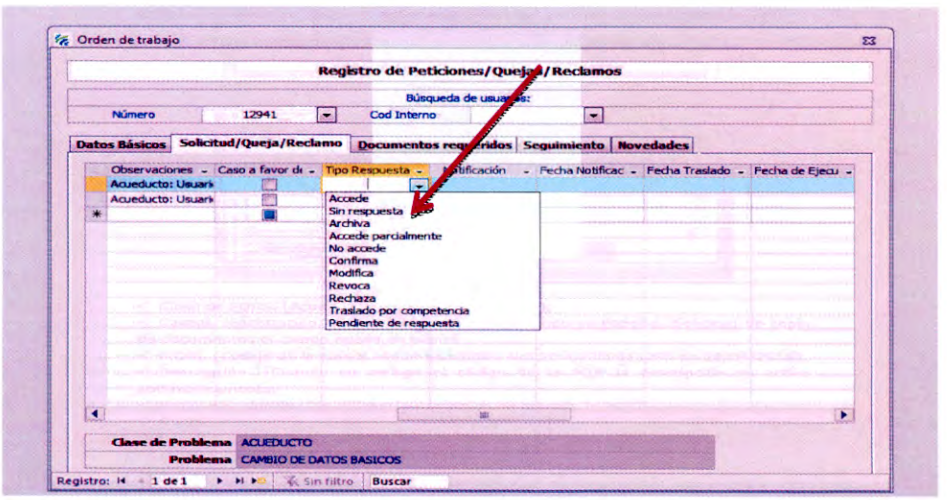

✓ Se diligencia tipo de requerimiento. Reclamación, Petición, Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y en subsidio de apelación, Queja, Solicitud de copia de documentos.



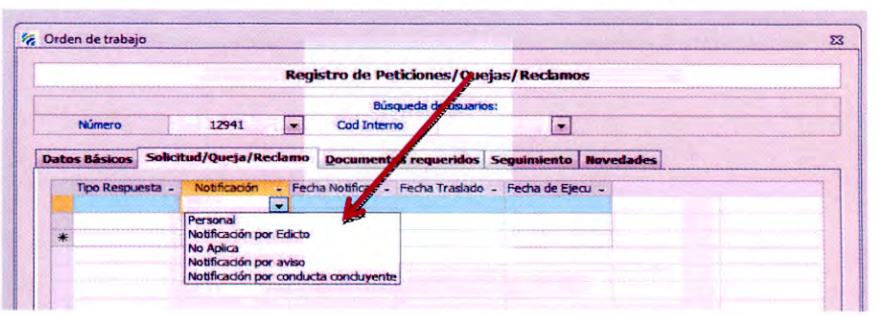

6. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña SOLICITUD/QUEJA/RECLAMO para diligenciar los siguientes datos:



✓ Clase de PQRS. (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).
✓ Causal. (Facturación, Servicio e Instalación), cuando es Petición, Solicitud de copia de documentos el campo queda en blanco.
✓ P.Q.R. (Código de la causal según resolución No. 20161300011295 de 28/04/2016).
✓ Descripción. (Cuando se escoge el código de la PQR la descripción se activa automáticamente.
✓ Fecha de solución. (Se diligencia cuando se ha cerrado la PQR)
✓ Observaciones. Lo que solicita el suscriptor en relación a su petición, queja o reclamación, asimismo, se ingresa la información pertinente al resultado de la inspección y reliquidación según sea el caso.
✓ Tipo de respuesta. Accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, revoca, rechaza, traslado por competencia, pendiente de respuesta, sin respuesta, archiva.



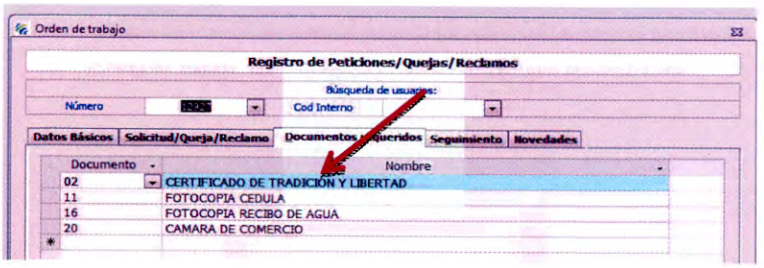

✓ Notificación. Personal, No requiere notificación, Notificación por Aviso, Notificación por conducta concluyente, Pendiente o en trámite de notificación.



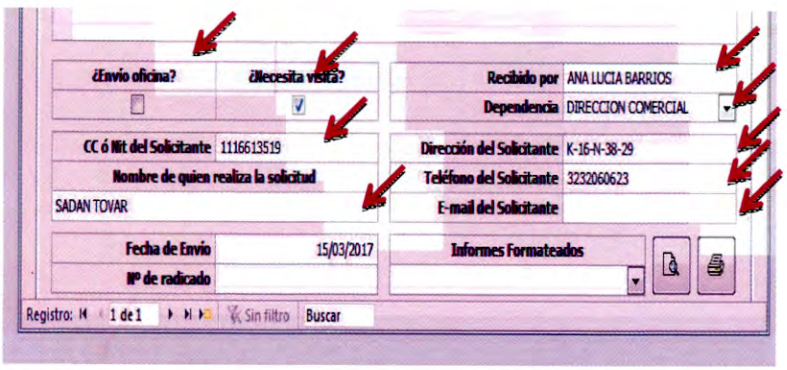
✓ Fecha de notificación. Día, mes año en el cual se notificó la respuesta de la Empresa.

✓ Fecha de traslado. Día, mes año en el cual se trasladó para respuesta a otra entidad.

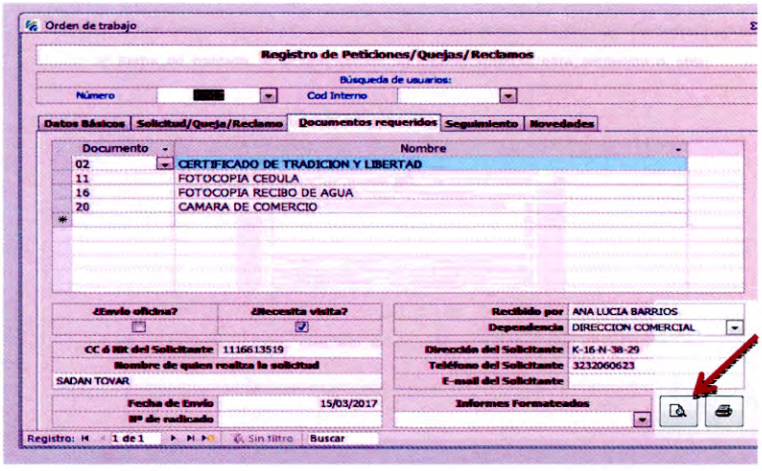
7. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña DOCUMENTOS REQUERIDOS, esta pestaña se ingresa cuando se requiere hacer cambio de suscriptor, cambio de dirección, cambio de estrato. Este tipo de trámite no requiere ir a campo con inspección.




Se deben diligenciar los siguientes datos: Puntear si requiere visita o envió oficina, cedula del solicitante, nombre del solicitante, recibido por – nombre dl funcionario que decepciona la PQRS, dependencia – Dirección Comercial, dirección, teléfono y e-mail del solicitante.



8. Se visualiza e imprime.



**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL**
**FORMATO UNICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS**
YOPAL, fecha de la PQR

Fecha: Hora: Presentación: No. PQR:

**IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre: | Uso: | Estrato: | Medidor: |
| Código de Ruta: | Lectura Anterior: | Lectura Actual: | Consumo: |
| Teléfono: | Código: | Periodo Atraso: | Dirección: |

**OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN**

Tipo de Requerimiento:

**El usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:**

| Reclamación | Observaciones | Solución dada al requerimiento | Fecha para resolver |
|---|---|---|---|
| | | | |

**Documentos presentados**
**Observaciones del Operador**

Se necesita visita al predio ☐ verificación en la oficina ☐
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomicialiaria a mis instalaciones

**C.C.No.** **Auxiliar de PQR** **Operador**
**Teléfono:**

Enviado a la dependencia de:
Fecha de envió:
Recibido por:

Yopal, _____de _____de 20

Señores
**EAAAY EICE - ESP**
Yopal

Asunto: Inconformidad ____ Petición ____ Queja ____

Yo _____ identificado No._____.

De manera atenta me permito manifestar lo siguiente:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Atentamente,

_____C.C. No._____

**DATOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO**

Nombre: _____Dirección del Inmueble: _____

Código del Suscriptor: _____ Dirección Notificación: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Este oficio debe radicarse formalmente en la Ventanilla Única y debidamente diligenciado. El término para la respuesta será de 15 días hábiles, de acuerdo con la cláusula 33 de la resolución CRA 376 del 25 de Mayo de 2006 y el Contrato de Condiciones uniformes Clausula Cuadragésima, habrá lugar al rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

# CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS

| Tipo de Documento | Código | Versión |
|---|---|---|
| Formato | 51.13.02.03 | 01 |

| Fecha de Elaboracion | Fecha Última de Modificacion |
|---|---|
| 2017-04-28 | 2017-04-28 |

| ITEM | FECHA ENTRADA | RADICADO ENTRADA | PETICIONARIO | QUEJA/SOLICITUD/ RECURSO | N° DE PQR | SERVICIO | CODIGO INTERNO USUARIO | FECHA VENCIMIENTO | RESPONSABLE | CONSECUTIVO SALIDA | FECHA DE SALIDA | DIAS DE RESPUESTA | RESPUESTA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | |

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

# CONTROL RESPUETAS A PQRS REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL

**Tipo de Documento** Formato
**Código** 51.13.02.04
**Versión** 01

**Fecha de Elaboracion** 2017-04-28
**Fecha Ultima Modificacion** 2017-04-28

| Item | FECHA | SERVICIO | REMITEN | CODIGO INTERNO | No. PQR | CODIGO DE RUTA | NOMBRE | TIPO DE REQUERIMIENTO | PRESENTACION | CONCEPTO CAUSAL | OBSERVACIONES | FECHA SOLUCION | RADICA PQR | TIPO | CAUSAL | DIRECCION | FECHA ENTREGA INSPECCION | NOMBRE INSPECTOR | FECHA DEVOLUCION | FECHA ENTREGA ANALISIS | FECHA DEVOLUCION ANALISIS | ENTREH ARCHIV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

# CONSOLIDADO CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS

| Tipo de Documento | Formato |
|---|---|
| Código | 51.13.02.05 |
| Versión | 01 |

| Fecha de Elaboracion | Fecha Última de Modificacion |
|---|---|
| 2017-04-28 | 2017-04-28 |

| ITEM | FECHA ENTRADA | RADICADO ENTRADA | PETICIONARIO | QUEJA/SOLICITUD/ RECURSO | N° DE PQR | SERVICIO | CODIGO INTERNO USUARIO | FECHA VENCIMIENTO | RESPONSABLE | CONSECUTIVO SALIDA | FECHA DE SALIDA | DIAS DE RESPUESTA | RESPUESTA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | |

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.000.755-4

# CONSOLIDADO CONTROL RESPUETAS A PQRS SOFTWARE GESTIÓN COMERCIAL

**Tipo de Documento** Formato
**Código** 51.13.02.06
**Versión** 01

**Fecha de Elaboracion** 2017-04-28

**Fecha Ultima Modificacion** 2017-04-28

| Item | FECHA | SERVICIO | REMITEN | CODIGO INTERNO | No. PQR | CODIGO DE RUTA | NOMBRE | TIPO DE REQUERIMIENTO | PRESENTACION | CONCEPTO CAUSAL | OBSERVACIONES | FECHA SOLUCION | RADICA PQR | TIPO | CAUSAL | DIRECCION | FECHA ENTREGA INSPECCION | NOMBRE INSPECTOR | FECHA DEVOLUCION | FECHA ENTREGA ANALISIS | FECHA DEVOLUCION ANALISIS | ENTREHA ARCHIVO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **PLANILLA DE CONTROL DE LAS PQRS** | **Tipo de documento** Formato |
|---|---|---|
| | | **Código** 51.13.02.07 |
| | **Fecha de Elaboración:** 2017-04-28 / **Fecha ultima Modificación :** 2017-04-28 | **Versión** 01 |

**PLANILLA PARA EL CONTROL DE LAS PQR ESCRITAS** — **No.**

| No. | REVISIÓN DIRECTOR COMERCIAL | | | | REVISIÓN OFICINA JURIDICA | | | | FIRMA DE GERENCIA | | | | FECHA RADICA ARCHIVO | FECHA DEVOLUCIÓ ARCHIVO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FECHA ENTREGA | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA DEVOLUCIÓN | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA ENTREGA | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA DEVOLUCIÓN | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA ENTREGA | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA DEVOLUCIÓN | NOMBRE FUNCIONARIO | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

7

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.758-4 | **PLANILLA DE CONTROL DE LAS PQRS** | **Tipo de documento** Formato |
|---|---|---|
| | | **Código** 51.13.02.07 |
| | **Fecha de Elaboración:** 2017-04-28 / **Fecha ultima Modificación :** 2017-04-28 | **Versión** 01 |

**PLANILLA PARA EL CONTROL DE LAS PQR ESCRITAS** **No.**

| No. | No. PQR | FECHA | CODIGO INTERNO | ENTREGA PQR PARA TRAMITE | | DEVOLUCIÓN PQR | | RESPUESTA ESCRITA PQR | | INICIAR TRAMITE - REVISIÓN Y FIRMAS | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | FECHA | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA | NOMBRE FUNCIONARIO | FECHA | NOMBRE FUNCIONARIO | RADICADO | FECHA | NOMBRE FUNCIOI |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

# EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP / NIT. 844.000.755-4

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.

## FORMATO DE INSPECCIÓN DE CAMPO PQR

**Tipo de Documento** Formato
**Código** 51.13.02.08
**Versión** 03

**Fecha de Elaboracion** 2008-09-24 | **Fecha Ultima Modificacion** 2017-04-28

| | D | M | AÑO | HORA INICIAL | HORA FINAL | FUNCIONARIO RESPONSABLE | No. P.Q.R |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FECHA | | | | | | | |

| REV. INTER. | | REV. EXT. | | CAUSA | |
|---|---|---|---|---|---|

EL FORMATO SE DILIGENCIA TOTALMENTE, EXCEPTO CUANDO: **1.** LA INSPECCIÓN ES EXTERNA **2.** VERIFICAR SI CORRIGIÓ FUGA **3.** POR CAUSA ES EVIDENTE.

### DATOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

| NOMBRE | | CEDULA | | CÓDIGO | |
|---|---|---|---|---|---|
| DIREC: | | BARRIO | | EST | |

### DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN

| DIAMETRO | | TIPO | | UBICACIÓN | | ESTADO | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NÚMERO | | VOLUMETRICO | | PISO | | CÚPULA ROTA | | FUGA RACOR DELANTERO | | NUBADO | |
| CLASE | | VELOCIDAD | | MURO | | FICHERO SUELTO | | FUGA RACOR TRASERO | | FRENADO | |
| LECTUTRA | | COMPUESTO | | NICHO | | INVERTIDO | | DIFICIL LECTURA | | DESCABEZADO | |

### DATOS DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS

| TIPO DE SERVICIO: | AC | | AL | | PRECINTO EN BUEN ESTADO? | | SI | | NO | | ESTADO | | | | CANT. PUNTOS HIDRA. | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TANQUE SUBTERRA | SI | | NO | | CAP. | M³ | FLOTADOR T.S. | SI | | NO | | B | | R | | M | SERVICIO CORTADO | |
| TANQUE AÉREO | SI | | NO | | CAP. | M³ | FLOTADOR T.A. | SI | | NO | | B | | R | | M | S.SUSPENDIDO | |
| TANQUE LAVADERO | SI | | NO | | CAP. | M³ | CUANTOS TANQUES | | | | | | | | | | | |
| REGISTRO CONTROL | SI | | NO | | CLASE | | **PÉRDIDA LITROS POR MINUTO** | | | | | | | | | | | |
| FUGA PERCEPTIBLE | SI | | NO | | CANT | M³ | SUSCRIPTOR-PROPIETARIO | | SI | | | NO | | | | | | |
| FUGA IMPERCEPTIBLE | SI | | NO | | CANT | M³ | UBICACIÓN F.: | Cocina | | Baños | | Dormitorios | | Garaje | | Patio | | |
| | | | | | | | INQUILINO | | SI | | | NO | | | | | DIAMETRO ACOMETIDA | |

| FILTRACIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| | SI | | NO |

| PRESUNTO FRAUDE | |
|---|---|
| PRESUNTO ILEGAL | |
| MEDIDOR DAÑADO | |

### DATOS GENERALES

| ACTIVIDAD ECONOMICA | | | | No. DE HABITANTES | | ADULTOS | | MENORES | | No. de pisos | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| LAV. DE CARROS | SI | | NO | **TIPO DE VIVIENDA** | | | | | | | |
| HOTEL | SI | | NO | CON PISCINA | | APARTA-ESTUDIO | | APARTAMENTO | | PROPIEDAD HORIZONTAL | |
| C. DE SALUD/HOSP. | SI | | NO | CASA – LOTE | | MULTIUSUARIO | | CASA NORMAL | | CAMBUCHE | |
| SERVICIO (Restaurante, Funeraria, Supermercado, C. Educativo, Lavanderia) | SI | | NO | **INQUILINATO** | | Cuantas piezas | | Colectivo | | Habitantes por pieza | |
| | SI | | NO | **USO DE VIVIENDA** | | | | | | | |
| BAÑOS | 1 | | 2 | | 3 | RESIDENCIAL | | COMERCIAL | | INDUSTRIAL | | OFICIAL | | OTRO | |

### RESULTADO DE LA REVISIÓN

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.Tapa trabada | | 10.Alto consumo confirmado | | 19.Amerita cambio de uso | | 28.Mala calidad del servicio. | | 37.Suministro a otro predio | | 46.Medidor instalado correctamente | |
| 2.Cajilla sin medidor | | 11.Acometida modificada | | 20.Bajo consumo confirmado | | 29.Habitada con servicio | | 38.Suspendido por mutuo acuerdo. | | 47.Medidor no amerita cambio | |
| 3.No se encontró usuario adulto | | 12.Acometida con fuga | | 21.Cobro inoportuno | | 30.Mas de 1 matricula. | | 39.Medidor amerita alzada | | 48.Medidor no registra consumo | |
| 4.No se pudo efectuar la revision | | 13.Fuga en la bajante del tanque aéreo | | 22.Cobro múltiple | | 31.Matricula anulada | | 40.Medidor para retirar | | 49.Medidor registra consumo | |
| 5.Obstruccion en la acometida | | 14.Fuga en cisterna del baño | | 23.Cobro por promedio | | 32.No se localiza inmueble | | 41.Medidor recientemente cambiado | | 50.Medidor retirado por la empresa | |
| 6.Predio con servicio directo. | | 15. Fuga en regadera o lavamanos | | 24.Direccion incorrecta | | 33.No permiten ingreso | | 42.Medidor dentro de rejas | | 51.Medidor sin cajilla | |
| 7.Servicio suspendido | | 16.Amerita prueba hidrostática | | 25.Error en aforo | | 34.No se localiza acometida | | 43.Medidor cuenta cruzada | | 52.Peticion cambio de medidor | |
| 8.Sin acometida | | 17.Require prueba con Geófono | | 26.Falla en la conexión | | 35.Predio demolido | | 44.Medidor dio la vuelta | | 53.Traslado de medidor | |
| 9.Acometida con servicio normal | | 18.Amerita cambio de registro | | 27.Falla en la presta. del servicio | | 36.Predio deshabitado | | 45.Medidor en mal estado | | 54. Otros | |

**Anomalía No:**

### OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

### INFORME FINAL

ATENTAMENTE INFORMO QUE SE HA DETECTADO LA SIGUIENTE ANOMALIA EN SU PREDIO:

| | FUGA IMPERCEPTIBLE | | FUGA PERCEPTIBLE | | MEDIDOR DAÑADO | | OTRO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

| FUNCIONARIO | NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO | |
|---|---|---|
| NOMBRE: | NOMBRE: | FIRMA |
| | IDENTIFICACION: | |
| FIRMA DEL FUNCIONARIO | TELEFONO: | |

| TESTIGO | NOMBRE: | IDENTIDAD | TELEFONO |
|---|---|---|---|

**Los daños reportados en este formato, deben ser corregidos por el usuario e informar oportunamente a la Empresa, para verificación en el predio.** La Empresa realiza inspección interna, facultados en la Ley 142 de 1994 artículo 146 y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Segunda.

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | CONTROL ENTREGA DE DESVIACIONES DE ATC | | **Tipo documento** formato<br>**Código** 51.13.02.09 |
|---|---|---|---|
| | **Fecha de Elaboración:** 2017-04-28 | **Fecha ultima Modificación :** 2017-04-28 | **Versión** 01 |

| CONTROL ENTREGA DE DESVIACIONES DE ATC | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ITEM** | **FECHA** | **CODIGO INTERNO** | **NOMBRE RADICA** | **NOMBRE RECIBE** |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P<br>NIT. 844.000.755-4 | **CONTROL ENTREGA DE DESVIACIONES DE ATC** | | **Tipo documento**<br>formato<br>**Código**<br>51.13.02.09 |
|---|---|---|---|
| | **Fecha de Elaboración:**<br>2017-04-28 | **Fecha ultima Modificación :**<br>2017-04-28 | **Versión**<br>01 |

**CONTROL ENTREGA DE DESVIACIONES DE ATC**

| ITEM | FECHA | CODIGO INTERNO | NOMBRE RADICA | NOMBRE RECIBE |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | FORMATO CONTROL ENTREGA MEIDORES | | Tipo documento: formato |
|---|---|---|---|
| | | | Código: 51.13.02.10 |
| | Fecha de Elaboración: 28/04/2017 | Fecha ultima Modificación : 28/04/2017 | Versión: 01 |

| ITEM | FECHA | CODIGO INTERNO | No DE MEDIDOR | MATERIALES | NOMBRE RADICA | NOMBRE RECIBE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Determinar las causas de las desviaciones significativas positivas y detectar posibles fallas en las redes internas, equipo de medición, accesorios hidráulicos, tanques de almacenamiento de agua, entre otros para realizar una correcta liquidación del valor de sus consumos

**ALCANCE:** Se inicia con el reporte generado en el software de gestión comercial después de haber aplicado la facturación y termina con la identificación y arreglo de la causa del alto consumo, para poder realizar el cobro de acuerdo a lo que la ley contempla.

**INSUMO:** Los suscriptores que reportaron consumos que comparados con los promedios de los últimos seis períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m3"), información reportada por los aforadores en los procesos de facturación de nuestros suscriptores.

**PRODUCTO:** Cierre de la desviación significativa positiva.

**USUARIOS:** Gerencia, Director Comercial, Profesional PQR, Suscriptores, Entidades de Inspección y Vigilancia.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Desviación Significativa:** Se entiende 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: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3").

**ARTÍCULO 149. 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.

**ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

**ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS**. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

**Suscriptor potencial** (Artículo 14l32 (Ley 142 de 1994): Persona que ha iniciado Consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

**Suscriptor** : Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** (artículo 14.33 ley 142 de 1994 y decreto 302 de 2000): persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. se le denomina también Consumidor.

**Medidor:** Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua provista por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o en general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tiene propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.

**Medición:** (resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 ley 142 de 1994): 1. Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. La medición debe efectuarse mediante instrumentos idóneos (micro medidor). En ausencia de éstos, los consumos se pueden determinar: a) por el consumo promedio de otros periodos del mismo usuario; b) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; c) aforos individuales. 2. también se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

**Consumo:** cantidad de metros cúbicos recibidas por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la presente resolución.

**Consumo anormal:** consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

**Consumo estimado**: es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

**Consumo facturado:** es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. en el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

**Consumo medido:** es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

**Vertimiento** (artículo 3 decreto 901 de 1997): cualquier descarga final de un elemento, sustancia o compuesto, que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial de servicios, aguas negras o servidas, a un cuerpo de agua, canal, al suelo o al subsuelo.

**Aforo de agua**: es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

**Facturación**: conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario.

**Falla en la prestación del servicio** (artículos 136 y 137 ley 142 de 1994): incumplimiento de la empresa en la prestación continuad el servicio. El usuario tiene derecho a las reparaciones que la falla le ocasione, tales como: a) al no cobro del cargo fijo si la falla se presenta continuamente en un periodo de 15 días o más; b) alno pago del servicio de aseo si la frecuencia de recolección es inferior al 50% de la prevista en el contrato de condiciones uniformes de aseo; c) a la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito.

**Filtración lenta (acueducto)**: proceso de filtración a baja velocidad.

**Filtración rápida (acueducto)**: proceso de filtración a alta velocidad

**Fuga**: cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, tales como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques, o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

**Fuga imperceptible** (decreto 302 de 2000): 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.

**Fuga perceptible** (decreto 302 de 2000): volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

**Red interna** (decreto 302 de 2000): es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

**Consumo promedio** (artículo 25 decreto 1842 de 1991): cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira Para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciere, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 decreto1842 de 1991 y artículo 146 ley 142 de 1994).

**Facturar según medición:** cuando se factura todos los metros de agua que el usuario consumió.

**Facturar promedio:** cuando se factura el promedio histórico que ha registrado en los últimos tres meses en los dos servicios.

**Facturar 100% acueducto y promedio en vertimiento:** cuando se cobra la totalidad de metros consumidos en el servicio de agua pero se cobrar promedio en el servicio de alcantarillado.

**Error de aforo**: Cuando la lectura es mal tomada.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| **IDENTIFICACIÓN**<br><br>1. Después de aplicado el proceso de facturación se genera el reporte de desviaciones significativas positivas. | Anexo 1 | Auxiliar administrativo PQR | Reporte de software de gestión comercial |
| 2. Se exporta el informe del software de gestión comercial. | | Auxiliar administrativo de PQR | Reporte de software de gestión comercial |
| 3. Se analiza el reporte, generando un listado de suscriptores que deben ser verificados en el software de gestión comercial para determinar o descartar causas ya conocidas como fraudes de fluidos, ilegales, error de aforo u otro tipo de anomalía. | | Auxiliar administrativo de PQR | Software de gestión comercial |
| **TRÁMITE**<br><br>4. Se genera notificación para informar al suscriptor o usuario de la desviación significativa positiva.<br><br>**Protocolo 1. Notificación desviación significativa.** | | Auxiliar administrativo de PQR | 51.29.01.01 COMUNICACIONES ENVIADAS_DESVIACION_NOTIFICACION |
| 5. Se carga al Software de gestión comercial el oficio generado al usuario de la notificación. | | Auxiliar administrativo de PQR | Software de gestión comercial |
| 6. Se entregan las cartas a los inspectores para realizar el proceso de entrega, si no se encuentra a nadie en el inmueble se dejara copia y se diligencia el Formato 51.13.02.08 Inspección de Campo dejando la constancia que se visita el inmueble. | | Auxiliar administrativo de PQR | Libro Radicador |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Posteriormente el inspector entrega al auxiliar administrativo las cartas con el original del formato 51.13.02.08 Inspección de Campo, el cual es comparado con el trabajo entregado en la mañana. | | | |
| 7. **Inspecciones en Campo**. Se entrega al inspector las desviaciones que requieren visitas para detectar la causa del alto consumo, desviaciones que estén en seguimiento o que tengan citas programadas e inspecciones para verificación de arreglos.<br><br>Cuando el inspector realiza visita para hacer la inspección del alto consumo se puede presentar una de las siguientes situaciones:<br><br>**Se detecte la causa del alto consumo:**<br><br>• **Con fuga perceptible**: Se informa al usuario cual es la causa del alto consumo y la forma en cómo debe corregir la anomalía, se toman registros fotográficos, se elabora informe y deja copia.<br><br>• **Con fuga imperceptible:** Se realiza prueba hidrostática, se toman registros fotográficos se elabora informe y se deja copia al suscriptor o usuario, se le informa que para detectar este tipo de fuga es necesario el servicio de geófono teniendo en cuenta que según la resolución vigente emitida por la Empresa. Este tipo de fugas son detectadas cuando la pérdida del caudal es de un litro por minuto y el servicio de agua este llegando con buena presión, se presta en horas de la noche o en la madrugada y es necesario acercarse a la empresa para pagar el servicio por anticipado anexando fotocopia del Rut y de la cedula del solicitante.<br><br>***Nota .1 Se le informa al usuario que el tiempo establecido para hacer los arreglos de las anomalías encontradas es de dos meses si no se corrige la empresa podrá facturar la totalidad de metros cúbicos pendientes según Ley 142 de 1994. "Art. 146.: La medición del consumo, y el precio en el contrato. Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de*** | | Inspector | 51.13.02.08 Inspección de Campo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."***<br><br>• **Cuando no se detecta la causa de la desviación pero el alto consumo persiste**: Se elabora informe y deja copia al suscriptor o usuario, se da a conocer que se hará seguimiento programando nueva visita preferiblemente en horas nocturnas, una vez se efectúe la revisión y se detecte la causa del alto consumo se asesora al usuario, se indica cuáles son las correcciones que debe realizar, se elabora informe y deja copia al suscriptor o usuario.<br><br>***Nota 2. Cuando se realiza la visita y no se encuentran novedades en las redes internas, tanques de almacenamiento, equipos de medición y accesorios; al siguiente mes el consumo se normaliza, se le informa al usuario que no presenta novedad alguna, se procederá a facturara la totalidad de metros pendientes.***<br><br>***Nota 3. Cuando no se pueda realizar la inspección ni notificar por que el usuario no se encontró en el predio se dejara copia de la carta de notificación y se estará realizando seguimiento en horario extra laboral para poder localizar y notificar al usuario.***<br><br>***Nota 4. Cuando el predio esta deshabitado se notificara por aviso y se anexara copia de la carta de notificación al recibo de agua.***<br><br>8. Al finalizar la jornada laboral el inspector entrega el formato 51.13.02.08 *Inspección de Campo* debidamente diligenciado y el registro fotográfico, el cual es descargado por la auxiliar administrativa.<br><br>9. Se organizara las desviaciones y se llevara un control en el libro para registrar el trabajo que se le está entregando al inspector el cual llevara los siguientes datos: código interno, fecha de entrega, firma del funcionario quien recibe. | | Inspector | 51.13.02.08 Inspección de Campo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10. Posteriormente de haber entregado el trabajo del día al funcionario se revisara el libro para verificar las desviaciones que hayan devuelto este proceso se hace para registrar la entrega y devolución de las desviaciones significativas por los inspectores de campo. | | | |
| 11. **Información y servicio prestado al usuario que se acerca a la línea de ATC.**<br><br>• Cuando se notifica la desviación significativa al usuario y éste se acerque a las oficinas de ATC, se procederá a programar visita para la inspección o informará la causa del alto consumo.<br><br>• Cuando el suscriptor y/o usuario se acerque a solicitar el servicio de geófono:<br><br>El usuario debe traer fotocopia del Rut y cedula, el funcionario tomara el numero consecutivo en la base llamada consolidado para la solicitud del geófono, llenara el formulario con los datos del suscriptor y solicitante posteriormente el usuario pagara en caja el valor que establezca la Empresa, a continuación se debe dirigir al área administrativa donde le darán una factura de venta con la cual volverá a dirigirse a la línea de ATC y entregara copia de estos documentos, ATC entregara este formato a la auxiliar administrativo de PQR para que ella llame a el usuario y programe la visita.<br><br>• Cuando ya se hizo la inspección al predio detectando la causa y el sitio del alto consumo el usuario se acercara para informar que ya hizo el respectivo arreglo y procede a solicitar visita para la verificación. | | Línea de ATC | 51.13.04.00 Solicitud de citas Programadas Desviaciones<br><br>51.13.04.01 Programación de Visitas<br><br>51.13.04.02 Formato de solicitud de geófono<br><br>51.13.04.03 Formato Consolidado solicitud de geófono<br><br>51.13.02.10 Formatos control de entrega desviaciones de ATC. |
| **ANÁLISIS**<br>12. Se proceden a revisar las inspecciones hechas por los inspectores las cuales se clasifican de la siguiente manera: Desviaciones con consumos excesivos, desviaciones con fuga perceptibles, desviaciones con fugas | | Auxiliar de administrativo de PQR | Software de gestión comercial |

| | | | |
|---|---|---|---|
| imperceptibles, desviaciones con seguimiento, desviaciones con pruebas pendientes, desviaciones que están pendiente de que el usuario realice el arreglo, desviaciones que no se pudieron notificar ni hacer primera visita, desviaciones que hicieron los arreglos y que ya fue subsanada la anomalía que generaba el alto consumo. | | | |
| **CIERRE**<br><br>**13. Desviaciones que se proceden a cerrar son** :<br><br>• Desviaciones con fugas perceptibles ya que estas son responsabilidad del usuario, y no acceden a ningún descuento. *Según circular externa 006 de 2007 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS (**Fugas Perceptibles: Cuando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.***<br><br>***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.***<br><br>• Desviaciones que se les detecto la causa del alto consumo y que ya hicieron los respectivos arreglos, estos ya fueron verificados por el inspector confirmando que la anomalía que generaba el alto consumo esta corregida. | | Auxiliar de administrativo de PQR | Software de gestión comercial<br><br>51.13.02.08 Inspección de Campo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **14.** Se procede a cerrar el proceso de desviación analizando y facturando según la anomalía encontrada en la inspección de la siguiente manera:<br><br>• **Facturar según medición:** Aplica cuando son fugas perceptibles como cisternas con griferías o flotadores dañados, llaves de control abiertas evidenciando desperdicio de agua o cuando el consumo de la desviación ya se normalizo y ya se hizo el respectivo seguimiento encontrando todo en normal funcionamiento.<br><br>• **Facturar 100% acueducto y promedio en vertimiento:** Aplica cuando no tienen instalado el flotador o este presenta fallas, o cuando el agua que se estaba perdiendo no estaba siendo vertida por alcantarillado, en razón a que solo se tendrá en cuenta el agua que normalmente se vierte al alcantarillado.<br><br>• **Facturar promedio:** Aplica cuando son fugas imperceptibles como tanques de almacenamiento con filtración, o redes internas con fugas.<br><br>• **Error de aforo, actualizar lectura y facturar según medición:** Aplica cuando el alto consumo es causado por la mal toma de lectura | | Auxiliar de administrativo de PQR | Software de gestión comercial |
| **15.** Después de que la desviación significativa este cerrada se procede a alimentar en Excel llamado control de deviaciones para archivo en el expediente del suscriptor. | | Auxiliar de administrativo de PQR | Archivo de Excel |

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.29.01.01 COMUNICACIONES ENVIADAS_DESVIACION_NOTIFICACION, 51.13.02.08 Inspección de Campo, 51.13.04.00 Solicitud de citas Programadas Desviaciones, 51.13.04.01 Programación de Visitas, 51.13.04.02 Formato de solicitud de geófono, 51.13.04.03 Formato Consolidado solicitud de geófono, 51.13.02.10 Formatos control de entrega desviaciones de ATC.

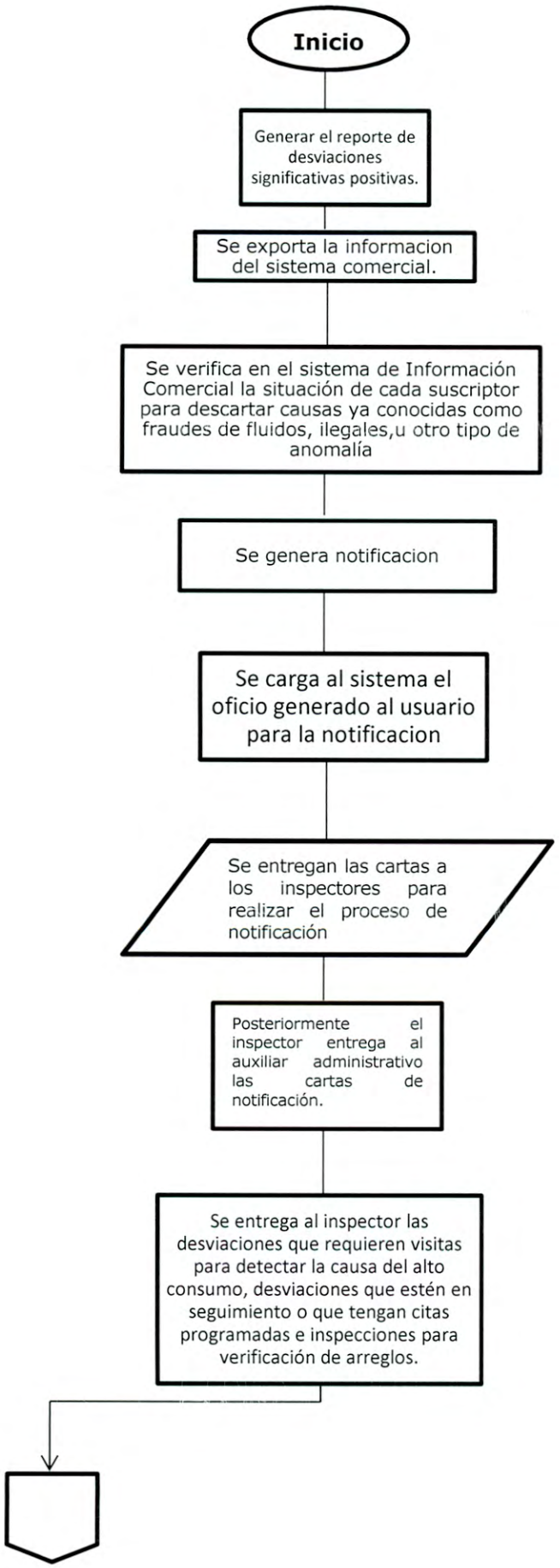
## 4. APROBACIONES

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección SGC** | Luz Amanda Camacho Sánchez **Representante Legal** |

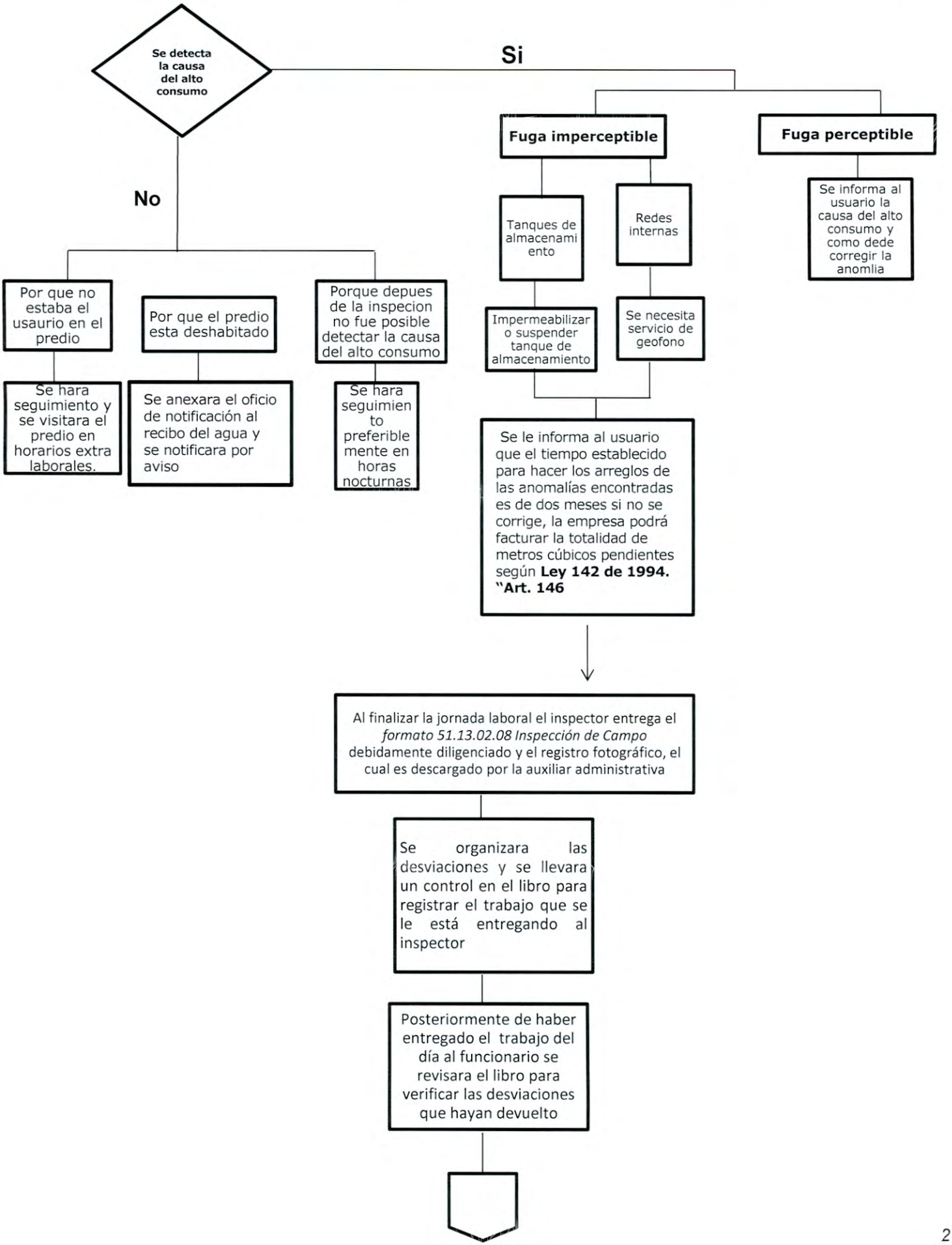
## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2008-09-24 | Todos | Aprobación inicial | Gerente |
| 02 | 2014-12-19 | Todos | Actualización formato | Representante Legal |
| 03 | 2017-04-28 | Todos | Actualización términos y definiciones y | Representante Legal |

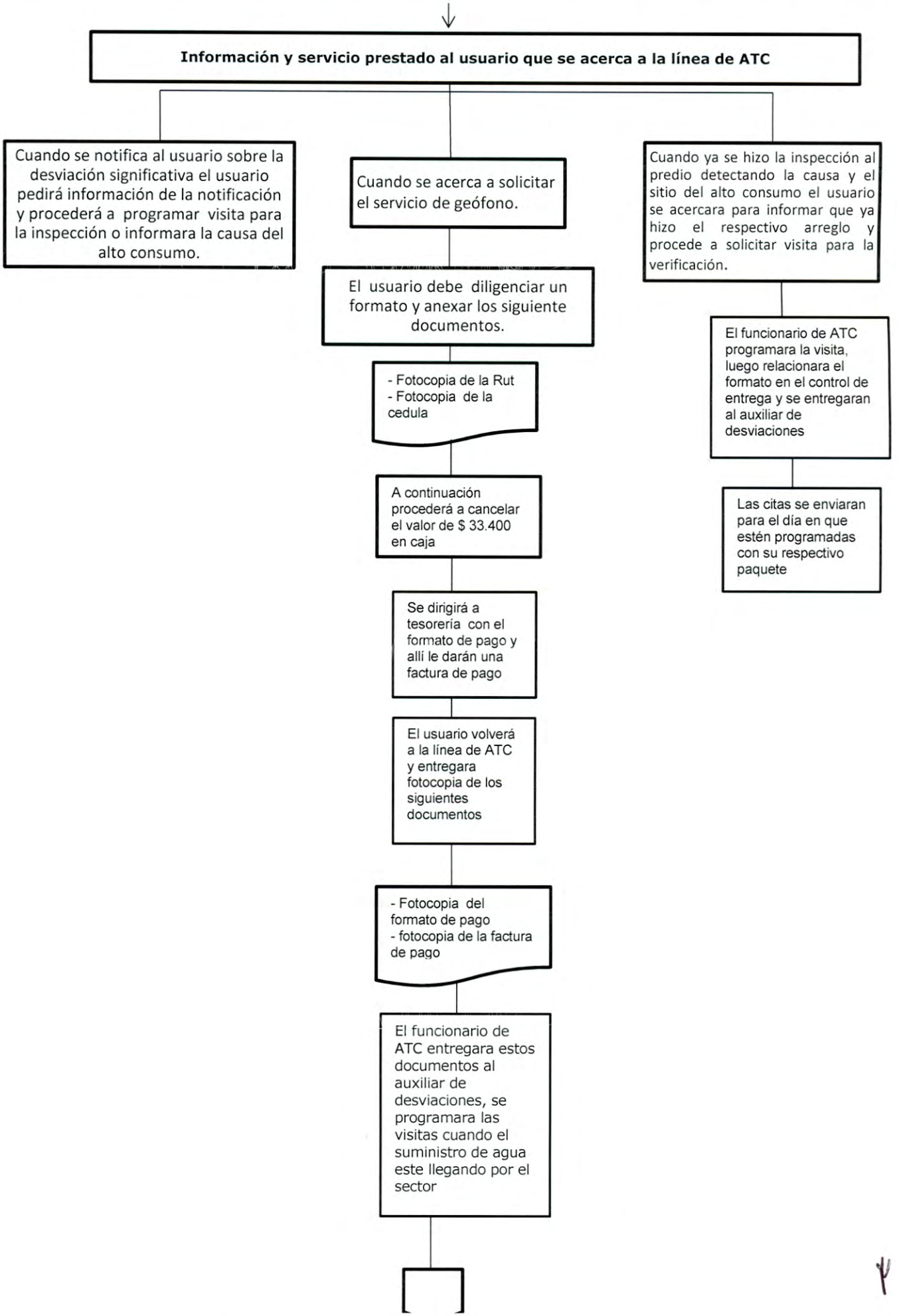
**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

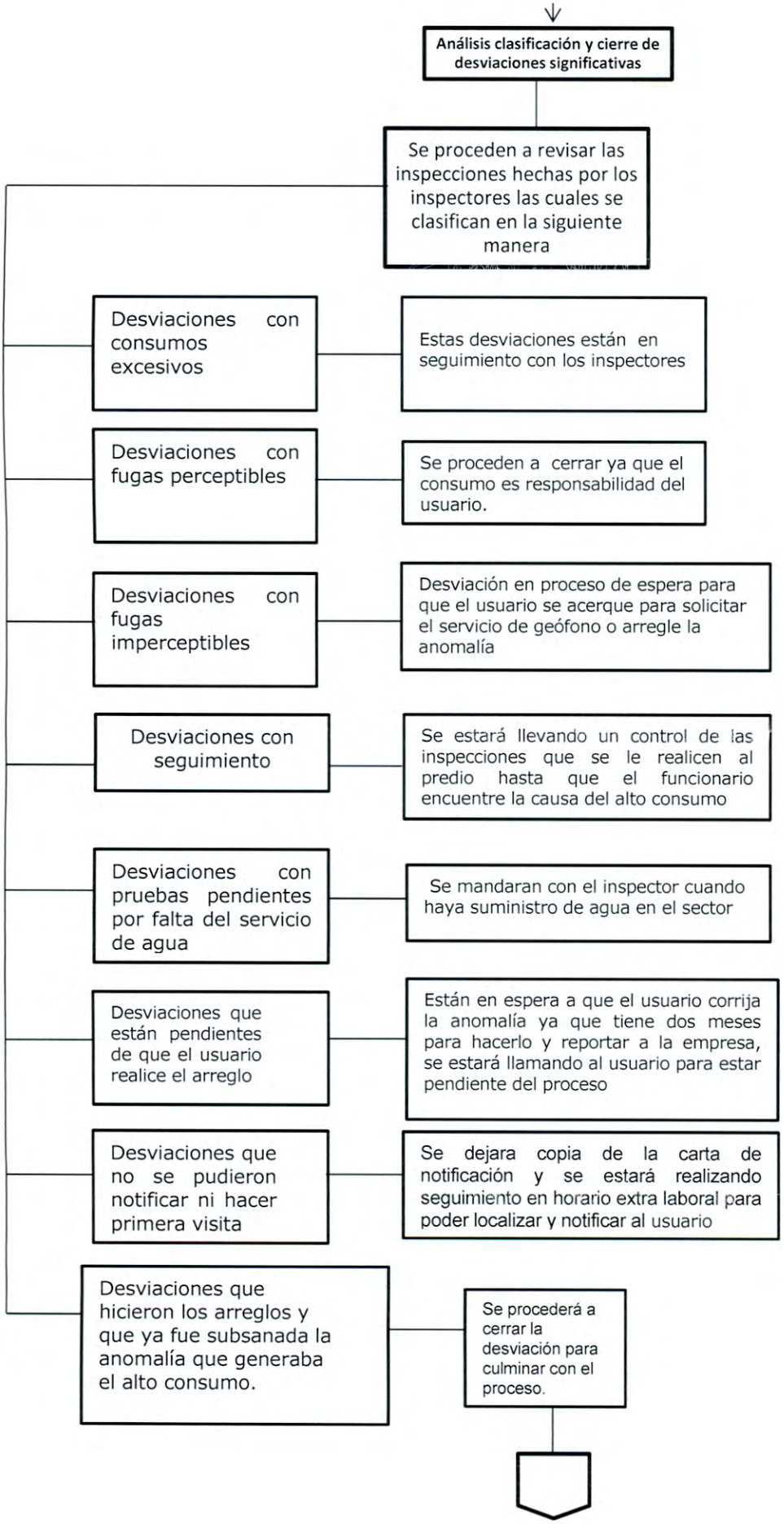


**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

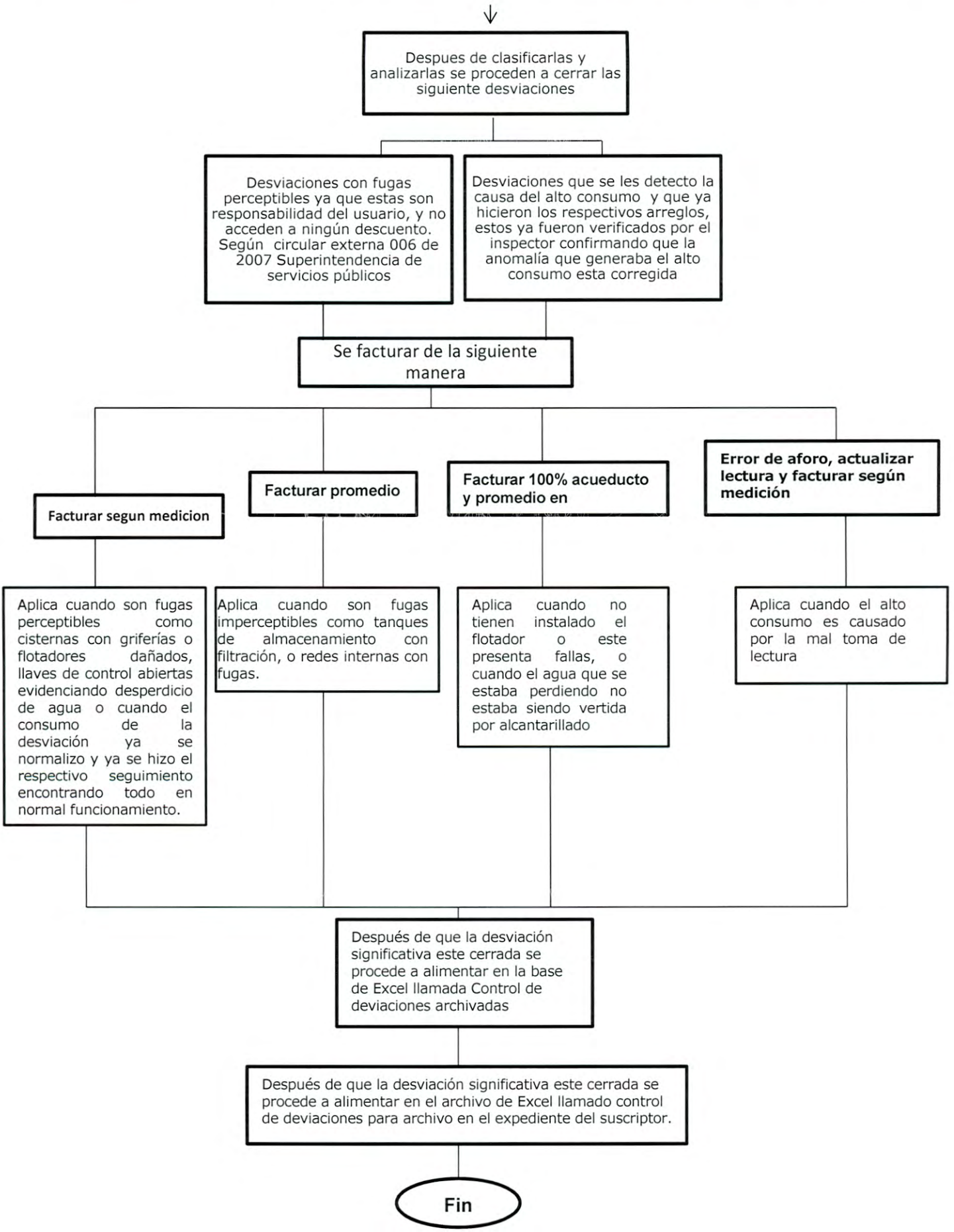


**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**




Análisis clasificación y cierre de desviaciones significativas
Se proceden a revisar las inspecciones hechas por los inspectores las cuales se clasifican en la siguiente manera
Desviaciones con consumos excesivos
Estas desviaciones están en seguimiento con los inspectores
Desviaciones con fugas perceptibles
Se proceden a cerrar ya que el consumo es responsabilidad del usuario.
Desviaciones con fugas imperceptibles
Desviación en proceso de espera para que el usuario se acerque para solicitar el servicio de geófono o arregle la anomalía
Desviaciones con seguimiento
Se estará llevando un control de las inspecciones que se le realicen al predio hasta que el funcionario encuentre la causa del alto consumo
Desviaciones con pruebas pendientes por falta del servicio de agua
Se mandaran con el inspector cuando haya suministro de agua en el sector
Desviaciones que están pendientes de que el usuario realice el arreglo
Están en espera a que el usuario corrija la anomalía ya que tiene dos meses para hacerlo y reportar a la empresa, se estará llamando al usuario para estar pendiente del proceso
Desviaciones que no se pudieron notificar ni hacer primera visita
Se dejara copia de la carta de notificación y se estará realizando seguimiento en horario extra laboral para poder localizar y notificar al usuario
Desviaciones que hicieron los arreglos y que ya fue subsanada la anomalía que generaba el alto consumo.
Se procederá a cerrar la desviación para culminar con el proceso.

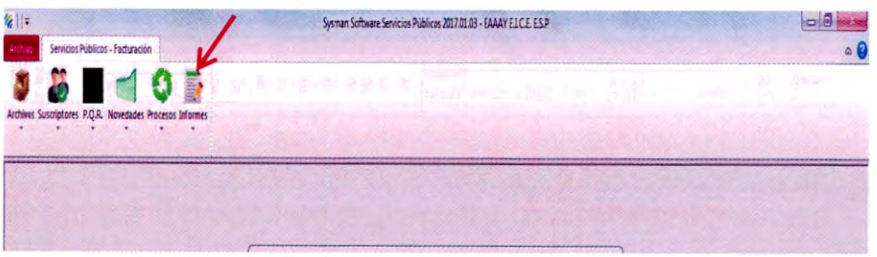
**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**



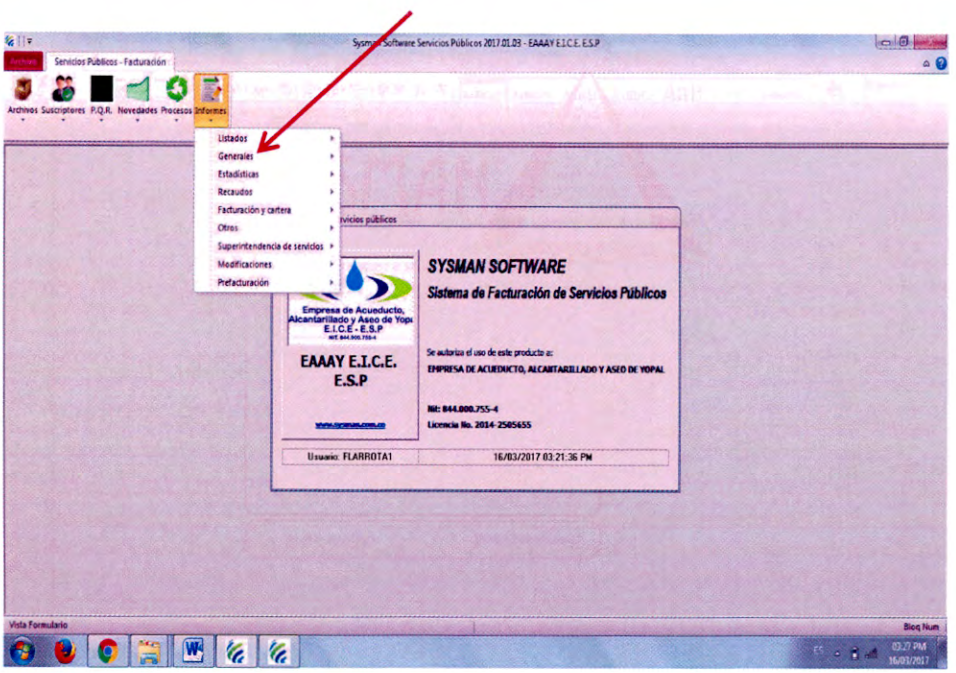
**PROTOCOLO 1: PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN**

1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.

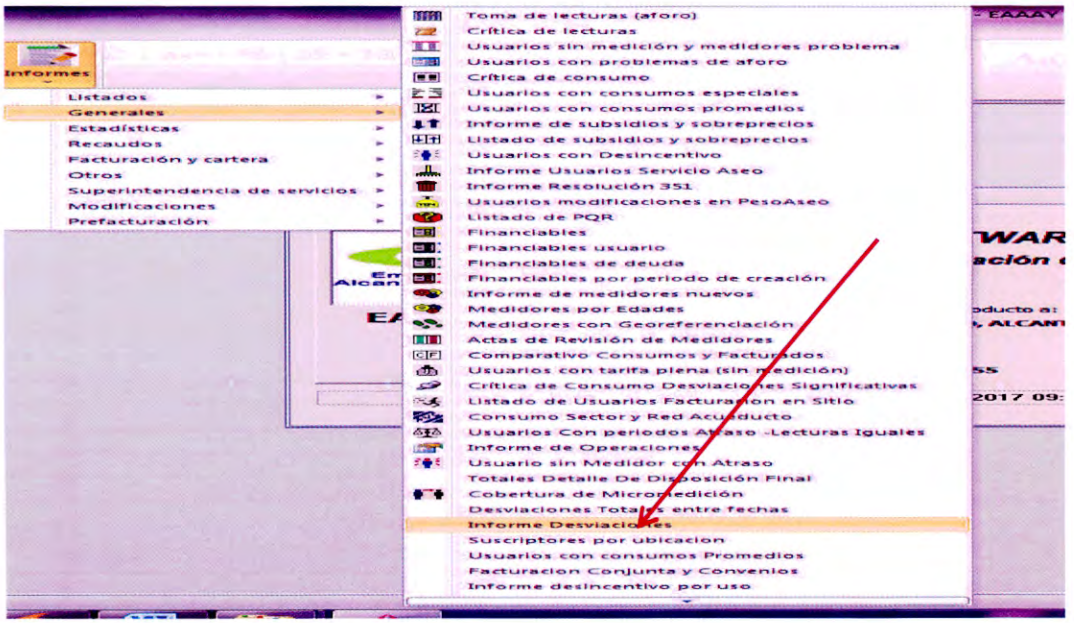
2. Ingresa al menú informes.



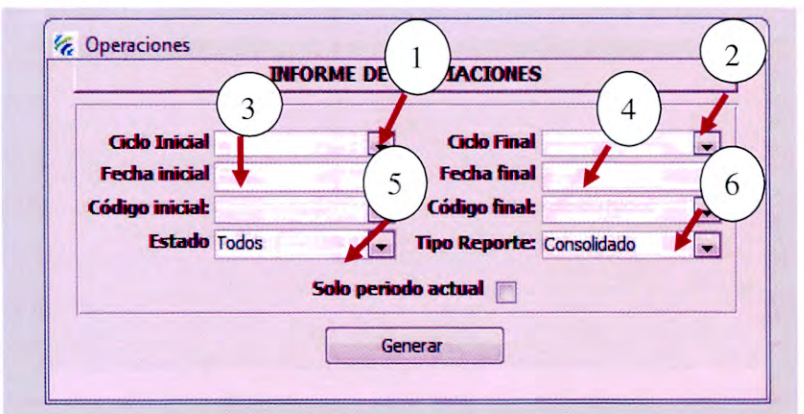

3. Ingresa al menú informes/generales.



4. Ingresa al menú informes/generales/informe desviaciones.



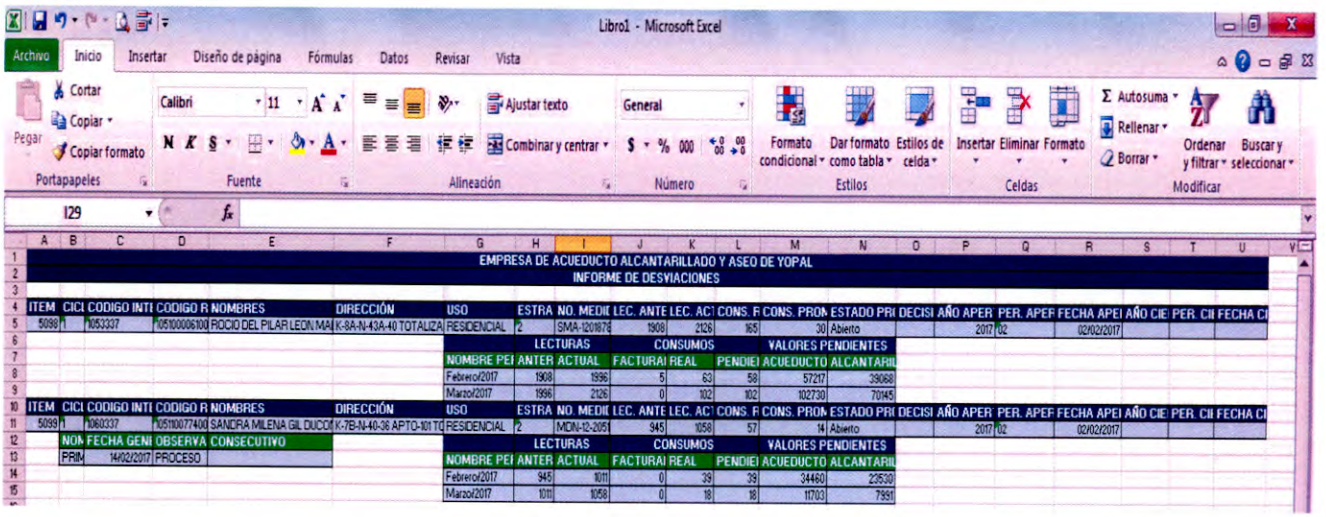

5. Ingresa al menú informes/generales/informe desviaciones/selecciona el ciclo inicial, ciclo final, fecha inicial, fecha final, código inicial – se deja en blanco, código final – se deja en blanco, estado – todas, tipo de reporte - detallado/click en generar.




6. Se genera archivo en Excel con los siguientes campos:

- ✓ Ítem
- ✓ Ciclo
- ✓ Código Interno
- ✓ Código Ruta
- ✓ Nombre
- ✓ Dirección
- ✓ Uso
- ✓ Estrato
- ✓ No. Medidor

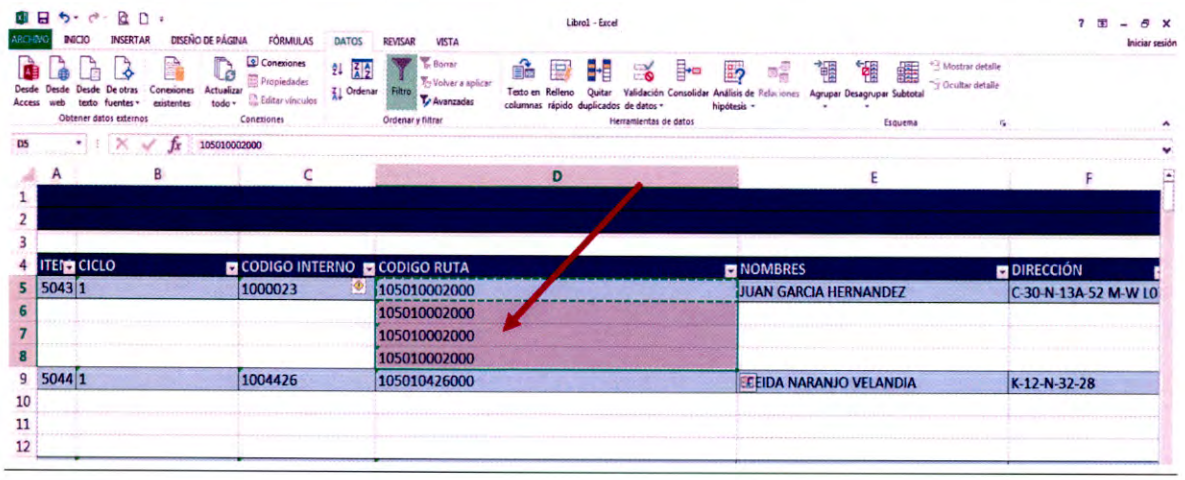
- ✓ Lectura Anterior
- ✓ Lectura Actual
- ✓ Consumo Real
- ✓ Consumo Promedio
- ✓ Estado Proceso
- ✓ Decisión
- ✓ Año Apertura
- ✓ Periodo Apertura
- ✓ Fecha Apertura
- ✓ Año de cierre
- ✓ Periodo de Cierre
- ✓ Fecha Cierre



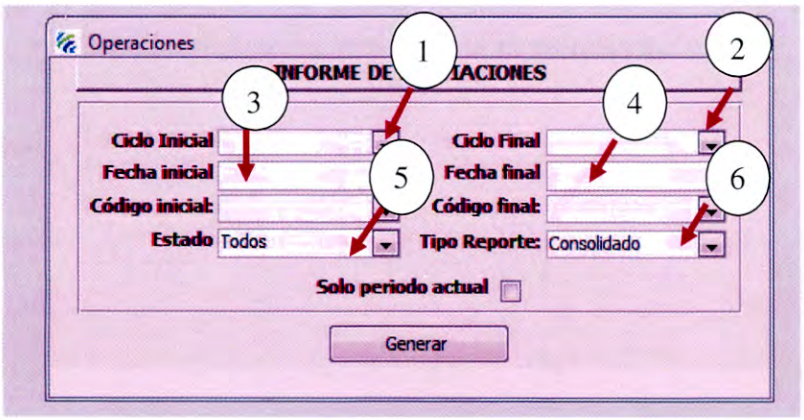

7. Se filtra el título y se eliminan los títulos repetidos solo se deja uno.

8. De acuerdo al intervalo de fechas en la cual se hizo la consulta se debe dejar solo las desviaciones del mes que se va generar la notificación, asimismo, se eliminan las que ya están cerradas o ya tienen decisión.

9. Se completa el código de ruta en los campos que hace falta, se guarda el archivo de Excel en la carpeta que se esté trabajando.



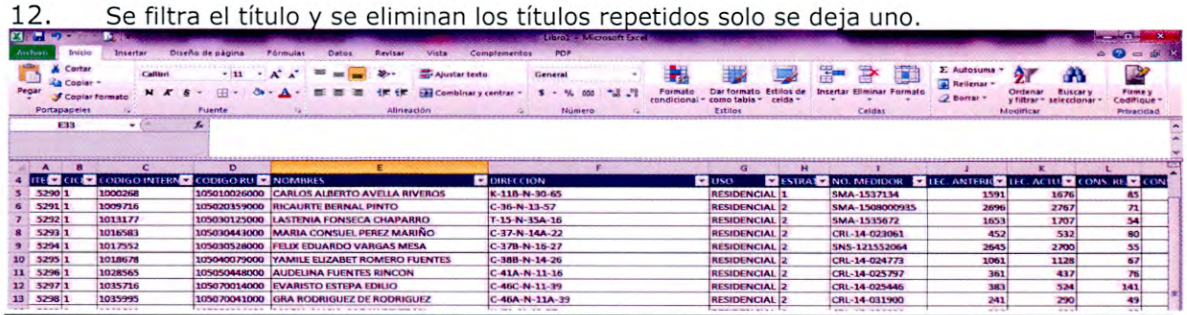
10. descargamos la base de consolidado en menú informes/generales/informe desviaciones/selecciona el ciclo inicial, ciclo final, fecha inicial, fecha final, código inicial – se deja en blanco, código final – se deja en blanco, estado – todas, tipo de reporte - consolidado/click en generar.




11. Se genera archivo en Excel con los siguientes campos:

- ✓ Ítem
- ✓ Ciclo
- ✓ Código interno
- ✓ Código ruta
- ✓ Nombres
- ✓ Dirección
- ✓ Uso
- ✓ Estrato
- ✓ No. medidor
- ✓ Lectura anterior
- ✓ Lec. actual
- ✓ Cons. real
- ✓ promedio
- ✓ Estado proceso
- ✓ Decisión
- ✓ Año apertura
- ✓ Per. apertura
- ✓ Fecha apertura
- ✓ Año cierre
- ✓ Per. cierre
- ✓ fecha cierre

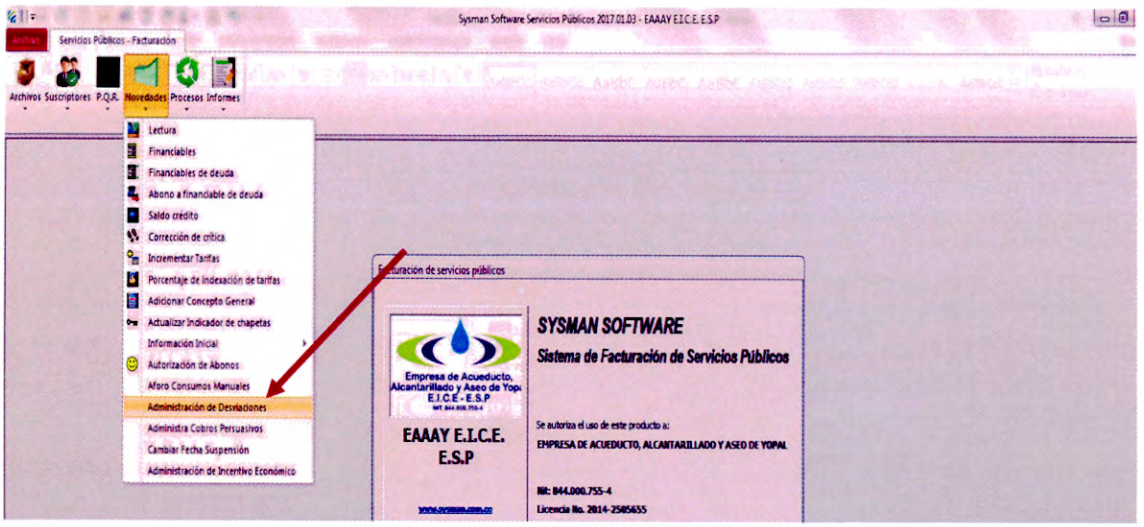
12. Se filtra el título y se eliminan los títulos repetidos solo se deja uno.



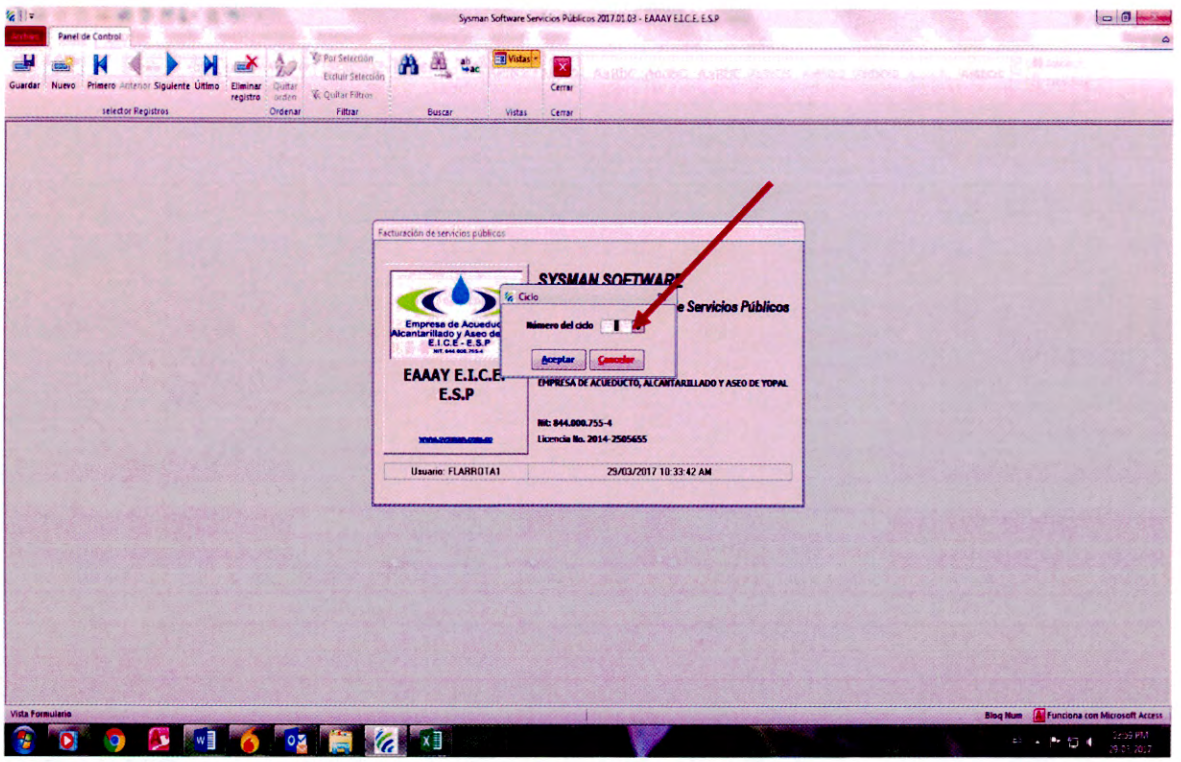
| ITE | CIC | CODIGO INTERN | CODIGO RU | NOMBRES | DIRECCION | USO | ESTRA | NO. MEDIDOR | LEC. ANTERI | LEC. ACTU | CONS. RE | CON |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5290 | 1 | 1000268 | 105010026000 | CARLOS ALBERTO AVELLA RIVEROS | K-11B-N-30-65 | RESIDENCIAL | 1 | SMA-1537134 | 1591 | 1676 | 85 | |
| 5291 | 1 | 1009716 | 105020359000 | RICAURTE BERNAL PINTO | C-36-N-13-57 | RESIDENCIAL | 2 | SMA-1508000935 | 2696 | 2767 | 71 | |
| 5292 | 1 | 1013177 | 105030125000 | LASTENIA FONSECA CHAPARRO | T-15-N-35A-16 | RESIDENCIAL | 2 | SMA-1535672 | 1653 | 1707 | 54 | |
| 5293 | 1 | 1016583 | 105030443000 | MARIA CONSUEL PEREZ MARIÑO | C-37-N-14A-22 | RESIDENCIAL | 2 | CRL-14-023061 | 452 | 532 | 80 | |
| 5294 | 1 | 1017552 | 105030528000 | FELIX EDUARDO VARGAS MESA | C-37B-N-16-27 | RESIDENCIAL | 2 | SNS-121552064 | 2645 | 2700 | 55 | |
| 5295 | 1 | 1018678 | 105040079000 | YAMILE ELIZABET ROMERO FUENTES | C-38B-N-14-26 | RESIDENCIAL | 2 | CRL-14-024773 | 1061 | 1128 | 67 | |
| 5296 | 1 | 1028565 | 105050448000 | AUDELINA FUENTES RINCON | C-41A-N-11-16 | RESIDENCIAL | 2 | CRL-14-025797 | 361 | 437 | 76 | |
| 5297 | 1 | 1035716 | 105070014000 | EVARISTO ESTEPA EDILIO | C-46C-N-11-39 | RESIDENCIAL | 2 | CRL-14-025446 | 383 | 524 | 141 | |
| 5298 | 1 | 1035995 | 105070041000 | GRA RODRIGUEZ DE RODRIGUEZ | C-46A-N-11A-39 | RESIDENCIAL | 2 | CRL-14-031900 | 241 | 290 | 49 | |

13. En la base detallada creamos una nueva pestaña que se llamara base, en ella se copiara la base consolidada, la base consolidada y la base detallada deben coincidir

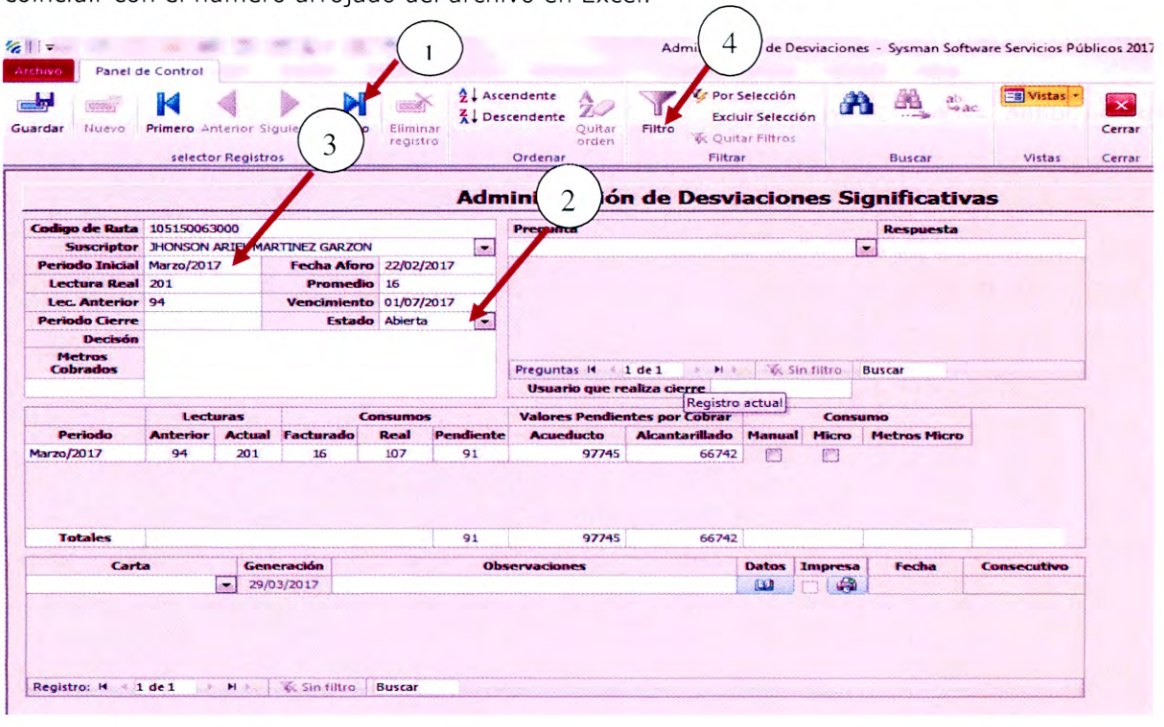
14. Para verificar que las desviaciones reportadas en el informe de Excel sea igual al reportado en el sistema, se debe ingresar al menú novedades/administración de desviaciones/

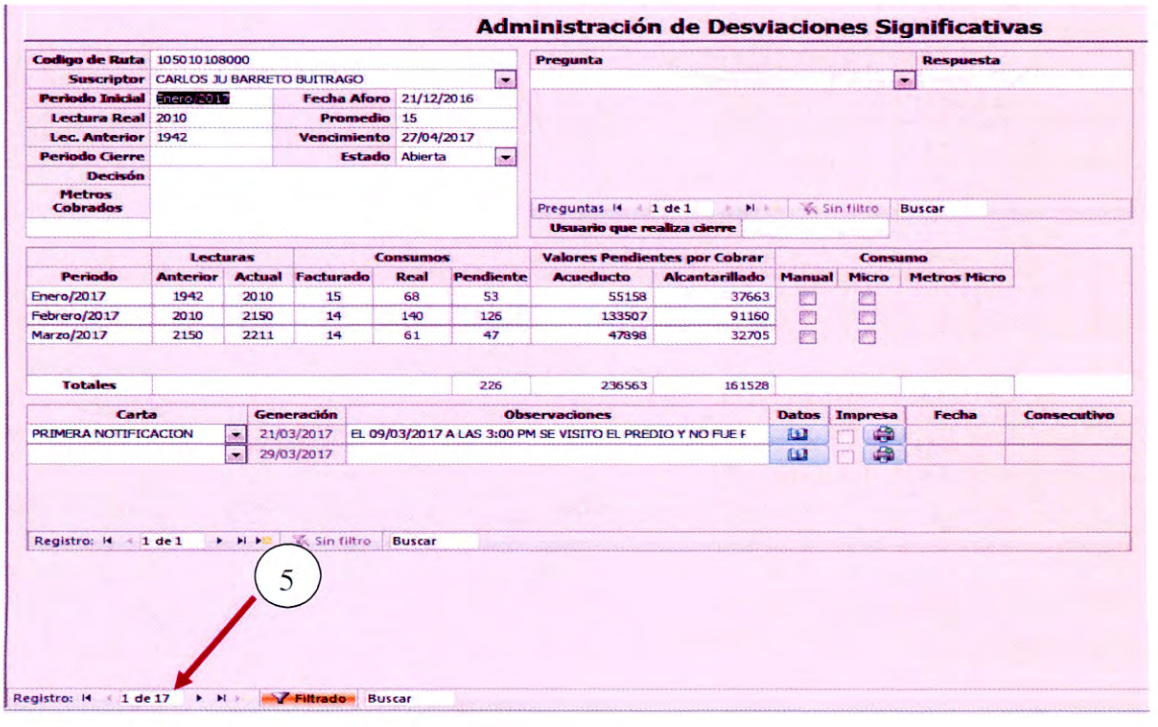



15. Se selecciona el número del ciclo y se da click en aceptar.

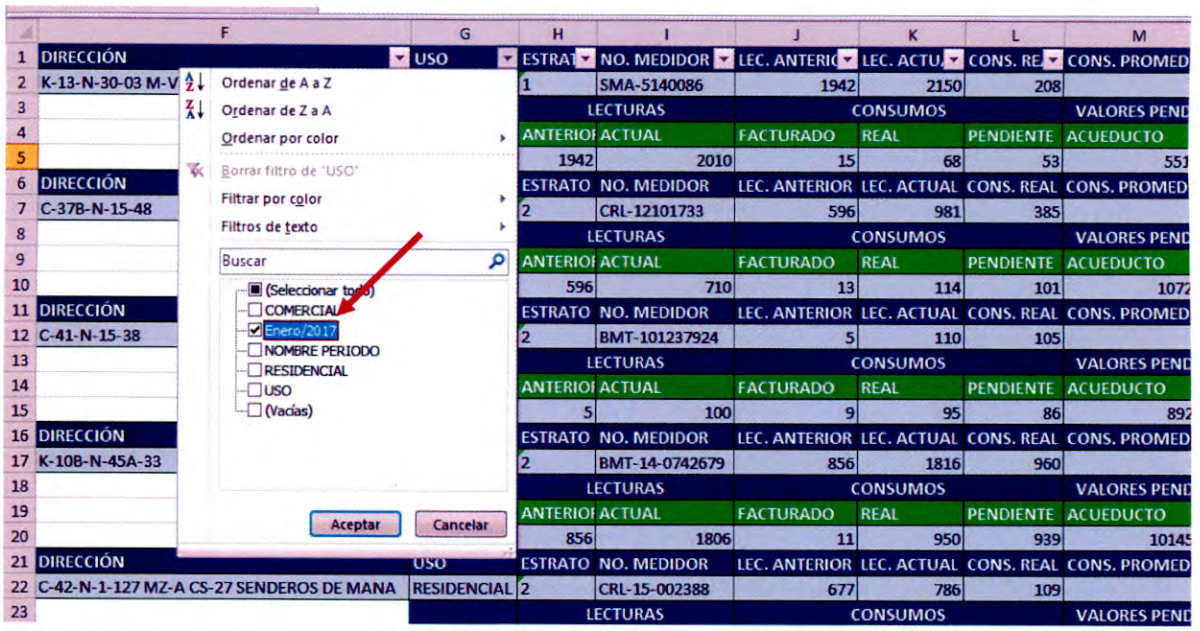


16. En la barra de tareas se da click en último y ubicamos una desviación que está abierta, nos ubicamos en el mes que se está generando las notificaciones y se filtra el cual debe coincidir con el número arrojado del archivo en Excel.

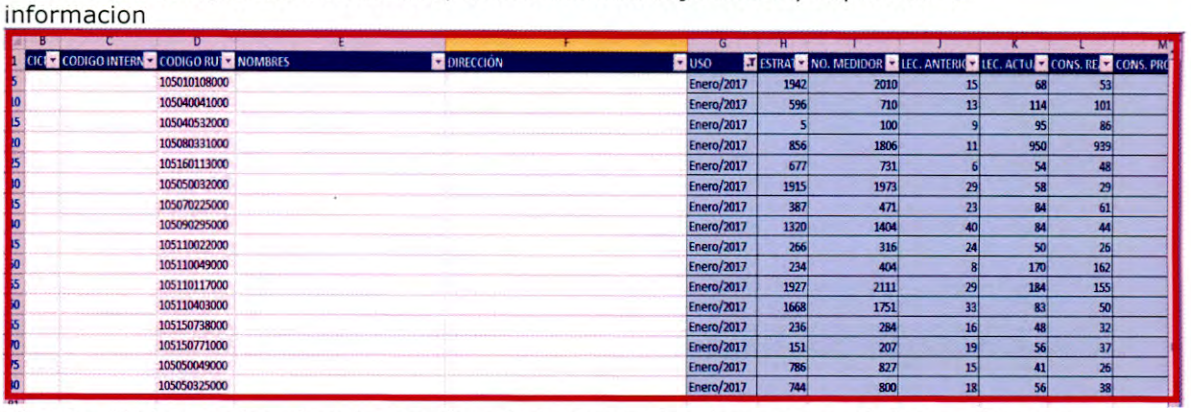


17. en la base detallada filtramos uso y seleccionamos el mes




18. Nos filtrara la siguiente informacion, crearemos una hoja nueva y copiamos la informacion



| CICLO | CODIGO INTERNO | CODIGO RUTA | NOMBRES | DIRECCIÓN | USO | ESTRATO | NO. MEDIDOR | LEC. ANTERIOR | LEC. ACTUAL | CONS. REAL | CONS. PROMEDIO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | | 105010108000 | | | Enero/2017 | 1942 | 2010 | 15 | 68 | 53 | |
| 10 | | 105040041000 | | | Enero/2017 | 596 | 710 | 13 | 114 | 101 | |
| 15 | | 105040532000 | | | Enero/2017 | 5 | 100 | 9 | 95 | 86 | |
| 20 | | 105080331000 | | | Enero/2017 | 856 | 1806 | 11 | 950 | 939 | |
| 25 | | 105160113000 | | | Enero/2017 | 677 | 731 | 6 | 54 | 48 | |
| 30 | | 105050032000 | | | Enero/2017 | 1915 | 1973 | 29 | 58 | 29 | |
| 35 | | 105070225000 | | | Enero/2017 | 387 | 471 | 23 | 84 | 61 | |
| 40 | | 105090295000 | | | Enero/2017 | 1320 | 1404 | 40 | 84 | 44 | |
| 45 | | 105110022000 | | | Enero/2017 | 266 | 316 | 24 | 50 | 26 | |
| 50 | | 105110049000 | | | Enero/2017 | 234 | 404 | 8 | 170 | 162 | |
| 55 | | 105110117000 | | | Enero/2017 | 1927 | 2111 | 29 | 184 | 155 | |
| 60 | | 105110403000 | | | Enero/2017 | 1668 | 1751 | 33 | 83 | 50 | |
| 65 | | 105150738000 | | | Enero/2017 | 236 | 284 | 16 | 48 | 32 | |
| 70 | | 105150771000 | | | Enero/2017 | 151 | 207 | 19 | 56 | 37 | |
| 75 | | 105050049000 | | | Enero/2017 | 786 | 827 | 15 | 41 | 26 | |
| 80 | | 105050325000 | | | Enero/2017 | 744 | 800 | 18 | 56 | 38 | |

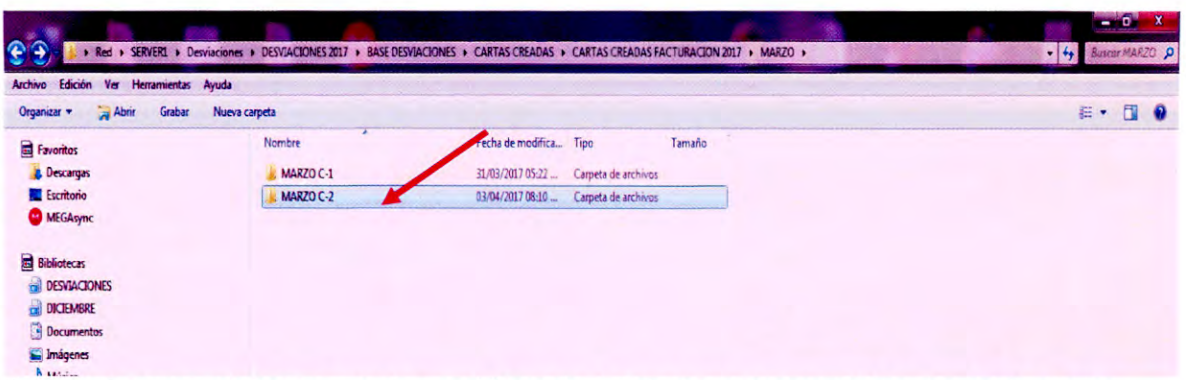
19. Con los titulos: codigo de ruta, nombre, lectura anterior, lectura actual, facturado, real, pendiente, acueducto, alcantarillado,total.

| | CODIGO DE RUTA | NOMBRE PE | ANTERIOR | ACTUAL | FACTURADO | REAL | PENDIENTE | ACUEDUCTO | ALCANTARILLA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 105010108000 | Enero/2017 | 1942 | 2010 | 15 | 68 | 53 | $ 55,158 | $ 37,663 | $ 92,821 |
| 3 | 105040041000 | Enero/2017 | 596 | 710 | 13 | 114 | 101 | $ 107,282 | $ 73,254 | $ 180,536 |
| 4 | 105040532000 | Enero/2017 | 5 | 100 | 9 | 95 | 86 | $ 89,292 | $ 60,970 | $ 150,262 |
| 5 | 105080331000 | Enero/2017 | 856 | 1806 | 11 | 950 | 939 | $ 1,014,513 | $ 692,722 | $ 1,707,235 |
| 6 | 105160113000 | Enero/2017 | 677 | 731 | 6 | 54 | 48 | $ 46,814 | $ 31,965 | $ 78,779 |
| 7 | 105050032000 | Enero/2017 | 1915 | 1973 | 29 | 58 | 29 | $ 31,426 | $ 21,458 | $ 52,884 |
| 8 | 105070225000 | Enero/2017 | 387 | 471 | 23 | 84 | 61 | $ 66,103 | $ 45,136 | $ 111,239 |
| 9 | 105090295000 | Enero/2017 | 1320 | 1404 | 40 | 84 | 44 | $ 47,680 | $ 32,557 | $ 80,237 |
| 10 | 105110022000 | Enero/2017 | 266 | 316 | 24 | 50 | 26 | $ 28,175 | $ 19,238 | $ 47,413 |
| 11 | 105110049000 | Enero/2017 | 234 | 404 | 8 | 170 | 162 | $ 167,966 | $ 114,690 | $ 282,656 |
| 12 | 105110117000 | Enero/2017 | 1927 | 2111 | 29 | 184 | 155 | $ 167,966 | $ 114,690 | $ 282,656 |
| 13 | 105110403000 | Enero/2017 | 1668 | 1751 | 33 | 83 | 50 | $ 81,275 | $ 55,494 | $ 136,769 |
| 14 | 105150738000 | Enero/2017 | 236 | 284 | 16 | 48 | 32 | $ 33,810 | $ 23,086 | $ 56,896 |
| 15 | 105150771000 | Enero/2017 | 151 | 207 | 19 | 56 | 37 | $ 40,095 | $ 27,378 | $ 67,473 |
| 16 | 105050049000 | Enero/2017 | 786 | 827 | 15 | 41 | 26 | $ 26,874 | $ 18,351 | $ 45,225 |
| 17 | 105050325000 | Enero/2017 | 744 | 800 | 18 | 56 | 38 | $ 41,179 | $ 28,118 | $ 69,297 |

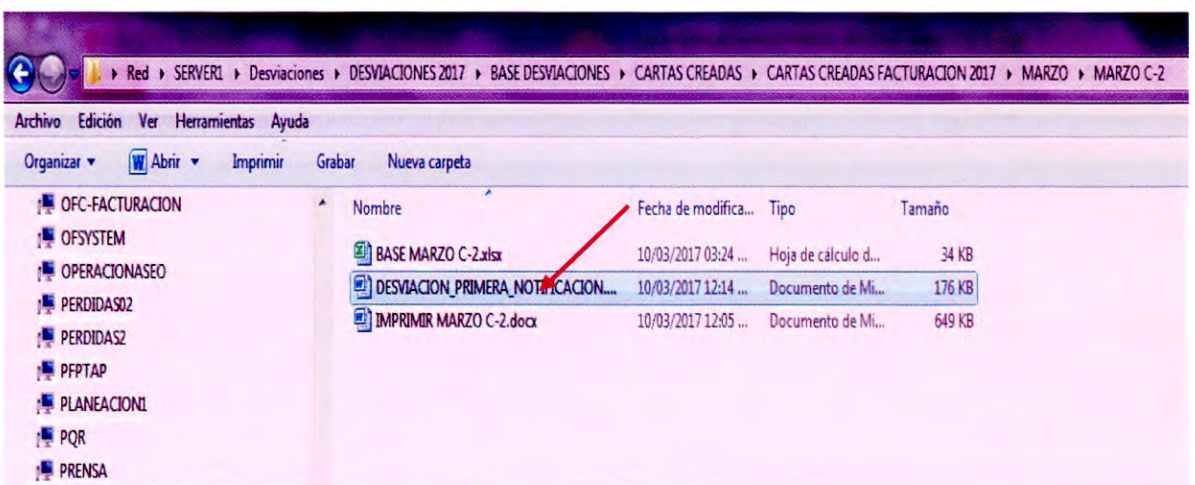
20. Selecionamos desde casilla pendiente hasta la casilla total y lo copiamos en la base consolidada

| | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CODIGO INT | CODIGO RU | NOMBRES | DIRECCION | USO | ESTRATO | NO. MEDIDO | LEC. ANTERI | LEC. ACTUAL | CONS. REAL | CONS. PROM | ESTADO | PROCEDIO | AÑO APERTU | PER. APERTU | FECHA APE | PENDIENTE | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | TOTAL |
| 2 | 1001120 | 1050101080 | CARLOS JU | ER-13-N-30-0 | RESIDENCIA | 1 | SMA-514006 | 1942 | 2010 | 68 | 15 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 53 | $ 55,158 | $ 37,663 | $ 92,821 |
| 3 | 1018270 | 1050400410 | JOSE ANTON | C-37B-N-15- | RESIDENCIA | 2 | CRL-1210177 | 596 | 710 | 114 | 13 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 101 | $ 107,282 | $ 73,254 | $ 180,536 |
| 4 | 1023303 | 1050405320 | NESTOR FOI | C-41-N-15-3 | RESIDENCIA | 2 | BMT-101237 | 5 | 100 | 95 | 9 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 86 | $ 89,292 | $ 60,970 | $ 150,262 |
| 5 | 1044834 | 1050803310 | JOSE DIEZM | K-10B-N-45 | RESIDENCIA | 2 | BMT-14-074 | 856 | 1806 | 950 | 11 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 999 | $ 1,014,513 | $ 692,722 | $ 1,707,235 |
| 6 | 1343286 | 1051601130 | MAIRA ALEJ | C-42-N-1-12 | RESIDENCIA | 2 | CRL-15-0023 | 677 | 731 | 54 | 6 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 48 | $ 46,814 | $ 31,965 | $ 78,779 |
| 7 | 1024030 | 1050500320 | ALDEMAR RI | C-42-N-15-3 | RESIDENCIA | 2 | SMA-150800 | 1915 | 1973 | 58 | 29 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 29 | $ 31,425 | $ 21,458 | $ 52,884 |
| 8 | 1037880 | 1050702250 | GABRIEL GO | K-9-N-47-03 | RESIDENCIA | 2 | SMA-214825 | 387 | 471 | 84 | 23 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 61 | $ 66,103 | $ 45,136 | $ 111,239 |
| 9 | 1050451 | 1050902950 | JAVIER SMI | C-42A-N-6-9 | RESIDENCIA | 1 | SMA-153582 | 1320 | 1404 | 84 | 40 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 44 | $ 47,680 | $ 32,557 | $ 80,237 |
| 10 | 1059699 | 1051100220 | NOHORA NA | C-41-N-9-04 | RESIDENCIA | 2 | CRL-15-0122 | 266 | 316 | 50 | 24 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 26 | $ 28,175 | $ 19,238 | $ 47,413 |
| 11 | 1059950 | 1051100490 | PEDRO NEL | K-7A-N-40-8 | RESIDENCIA | 1 | CRL-14-0237 | 234 | 404 | 170 | 8 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 162 | $ 167,966 | $ 114,690 | $ 282,656 |
| 12 | 1060848 | 1051101170 | MARY LUZ LI | K-8A-N-40-3 | RESIDENCIA | 2 | CRL-1210202 | 1927 | 2111 | 184 | 29 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 155 | $ 167,966 | $ 114,690 | $ 282,656 |
| 13 | 1063910 | 1051104030 | JOSE ORLAN | K-5-N-34-34 | COMERCIAL | 1 | SMA-231 | 1668 | 1751 | 83 | 33 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 50 | $ 81,275 | $ 55,494 | $ 136,769 |
| 14 | 1343831 | 1051507380 | MARTHA ISA | K-1A-N-37-0 | RESIDENCIA | 2 | CRL-15-0007 | 236 | 284 | 48 | 16 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 32 | $ 33,810 | $ 23,086 | $ 56,896 |
| 15 | 1343490 | 1051507710 | MARCELA PA | K-1A-N-36-1 | RESIDENCIA | 2 | CRL-15-0007 | 151 | 207 | 56 | 19 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 37 | $ 40,095 | $ 27,378 | $ 67,473 |
| 16 | 1024205 | 1050500490 | DILVER CAS | C-42-N-15-1 | RESIDENCIA | 2 | SNS-155148 | 786 | 827 | 41 | 15 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 26 | $ 26,874 | $ 18,351 | $ 45,225 |
| 17 | 1027228 | 1050503250 | MARIA MYR | C-40-N-12-3 | RESIDENCIA | 3 | SNS-131534 | 744 | 800 | 56 | 18 | Abierto | | 2017 | ENERO | 27/12/2016 | 38 | $ 41,179 | $ 28,118 | $ 69,297 |

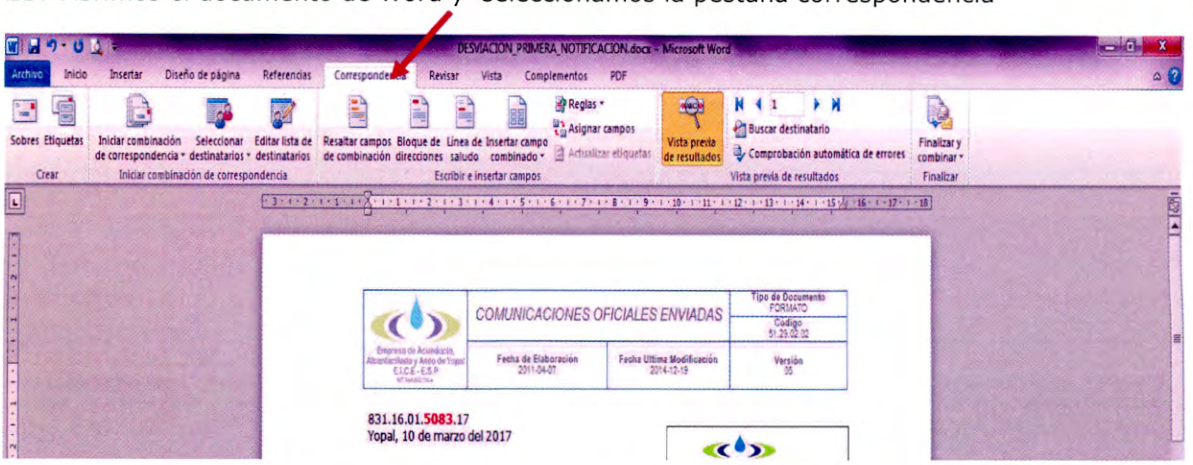
21. Gurdamos la informacion en la carpeta de desviaciones / base de desviaciones/cartas creadas y selecionamos la carpeta del mes correspondiente.



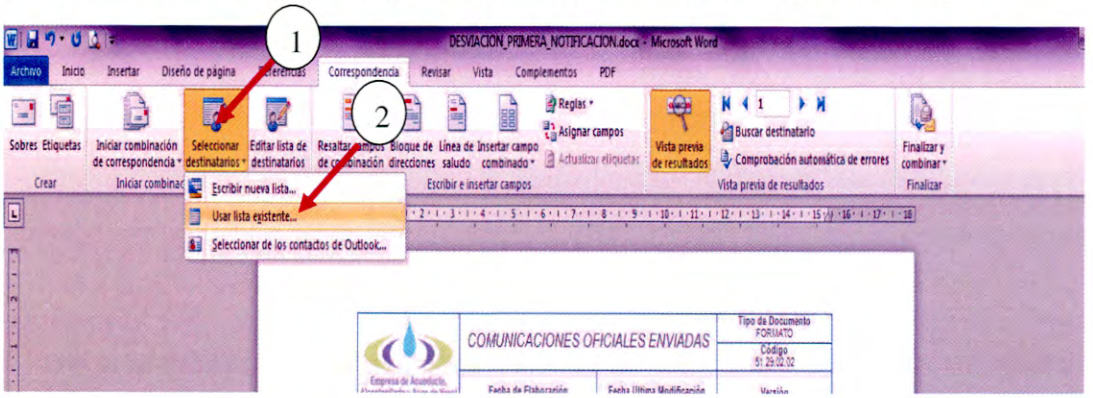

22. Copiaremos el documento de word llamado desviacion primera notificacion en la nueva carpeta donde se encuentra la base de exel.



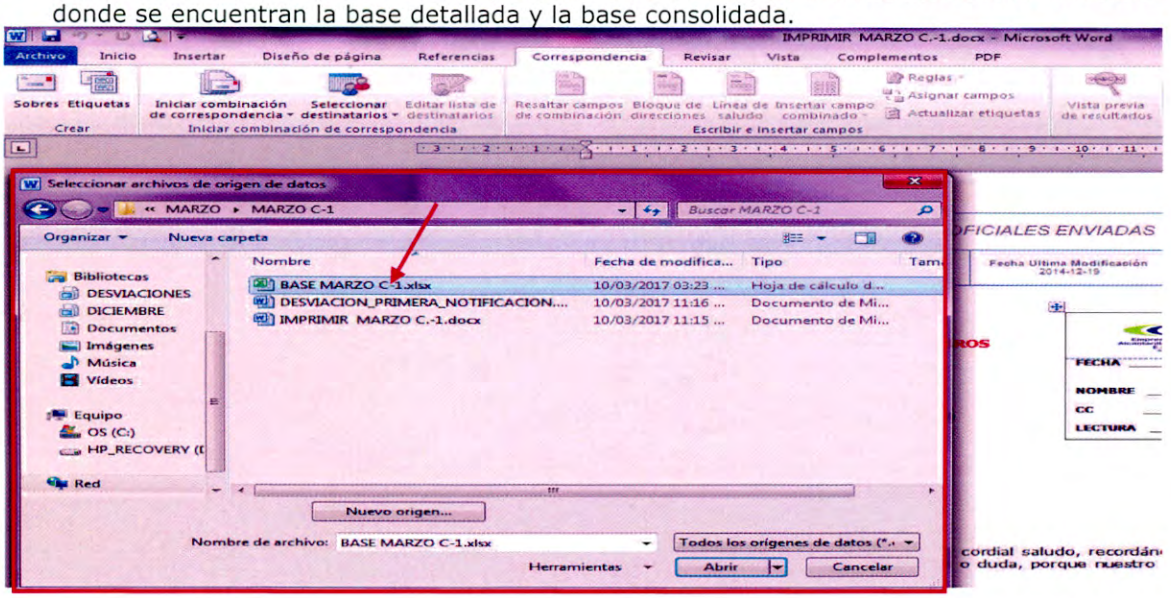
23. Abrimos el documento de Word y seleccionamos la pestaña correspondencia



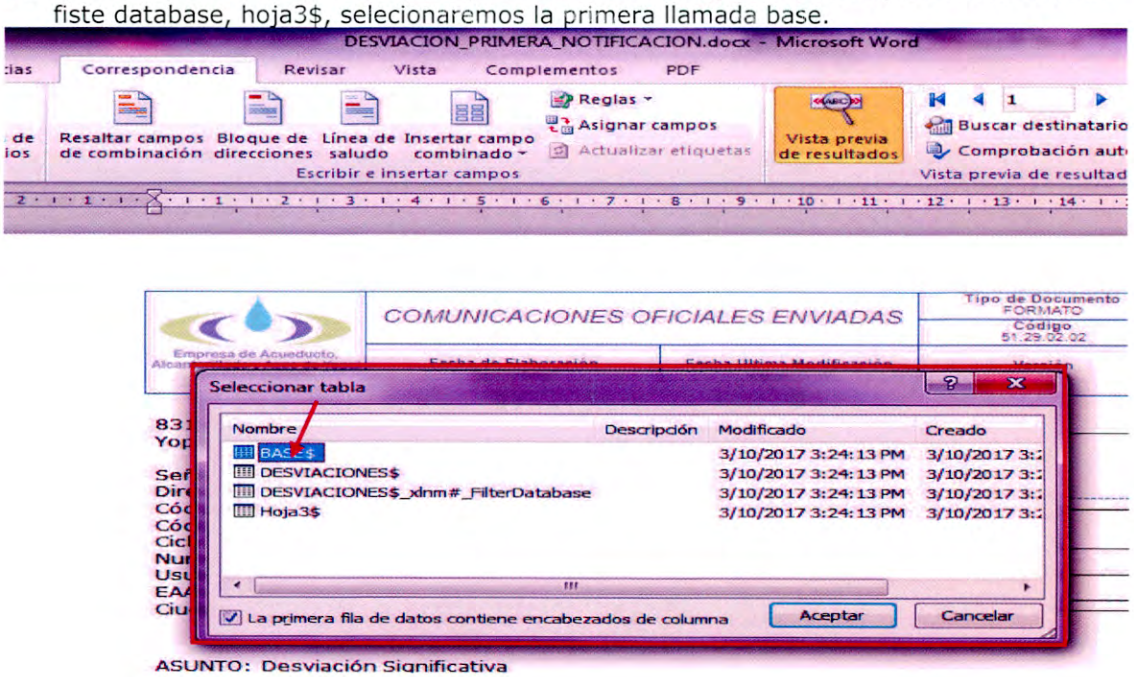

24. A continuacion selecionamos selecionamos destinatarios/ usar lista existente



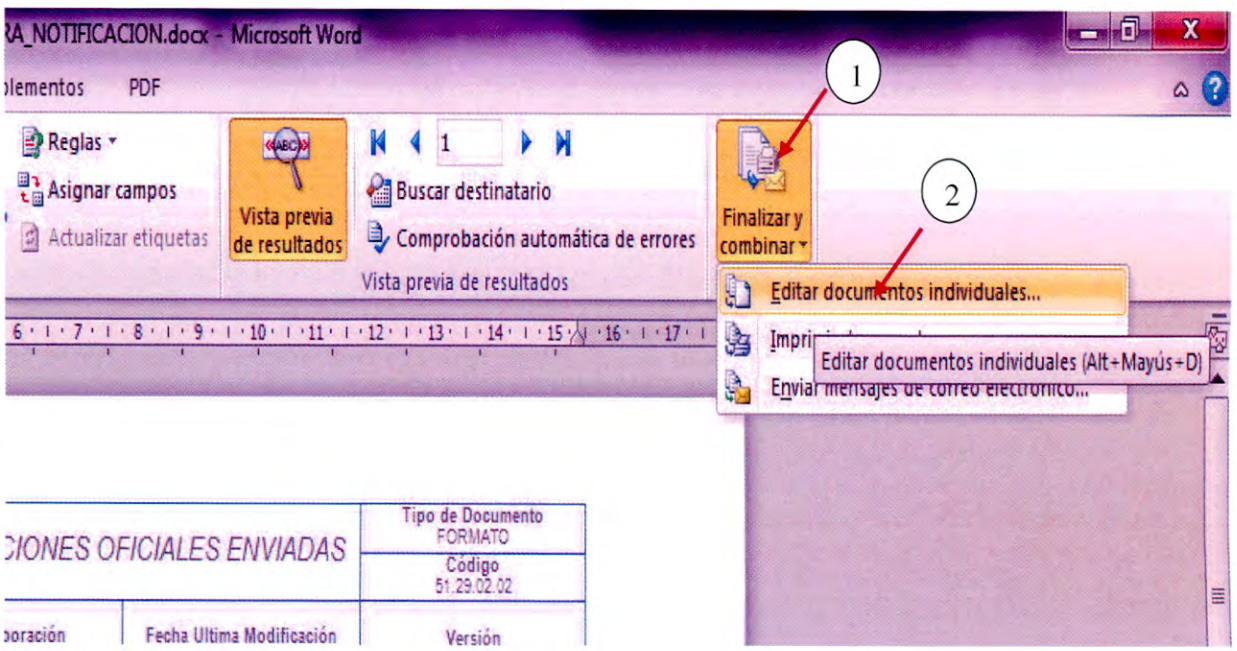

25. Nos abrirá una ventana y allí buscaremos la carpeta de desviaciones en donde este localizado el archivo vamos al mes que estemos creando y seleccionamos la base en Excel donde se encuentran la base detallada y la base consolidada.



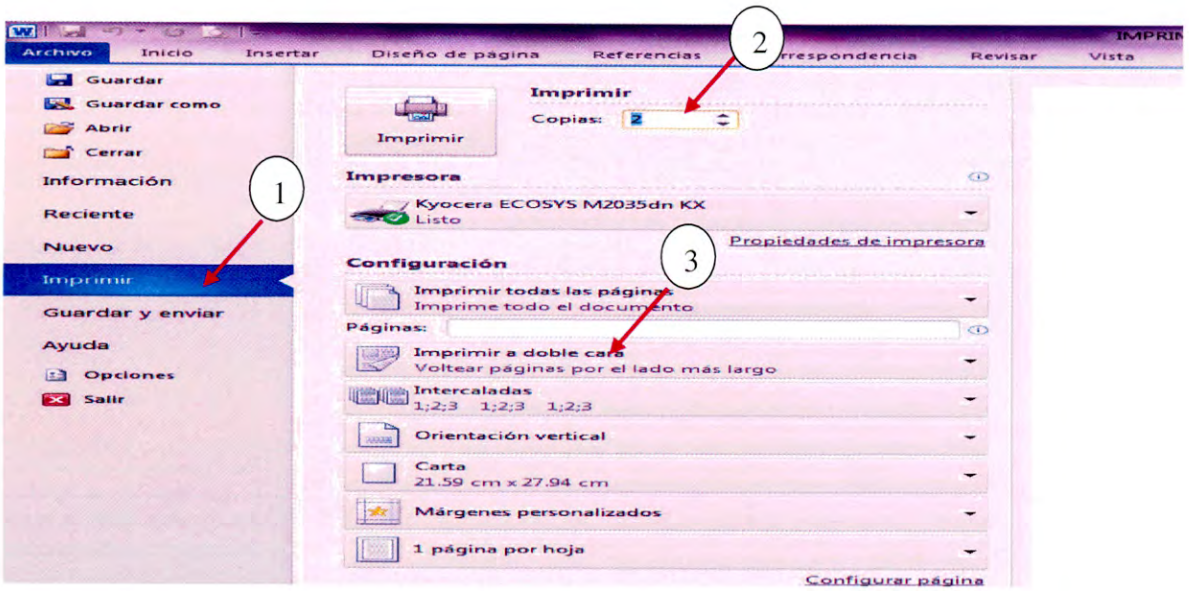
26. Nos abrira una ventana con los siguientes datos: base, desviaciones, desviciones xlnm fiste database, hoja3$, selecionaremos la primera llamada base.



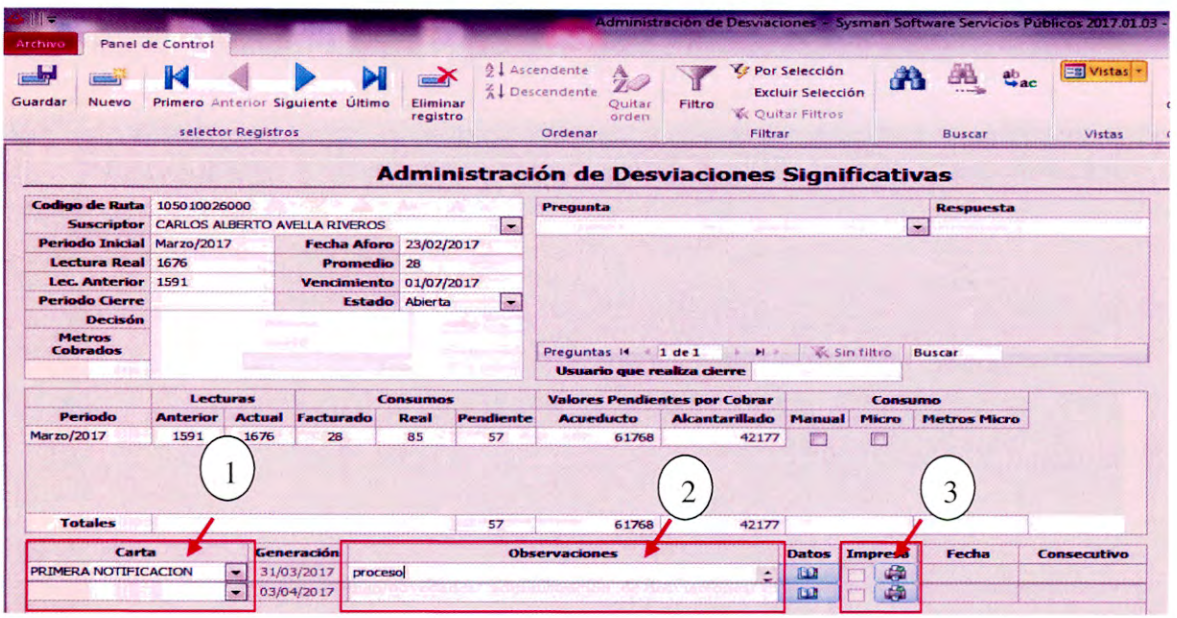

27. Nos arrojara las cartas a notificar, verificamos que la informacion sea la correspondiente y cambiamos la fecha, a continuacion vamos a la pestaña correspondencia/finalizar y combinar/ editar documentos individuales.



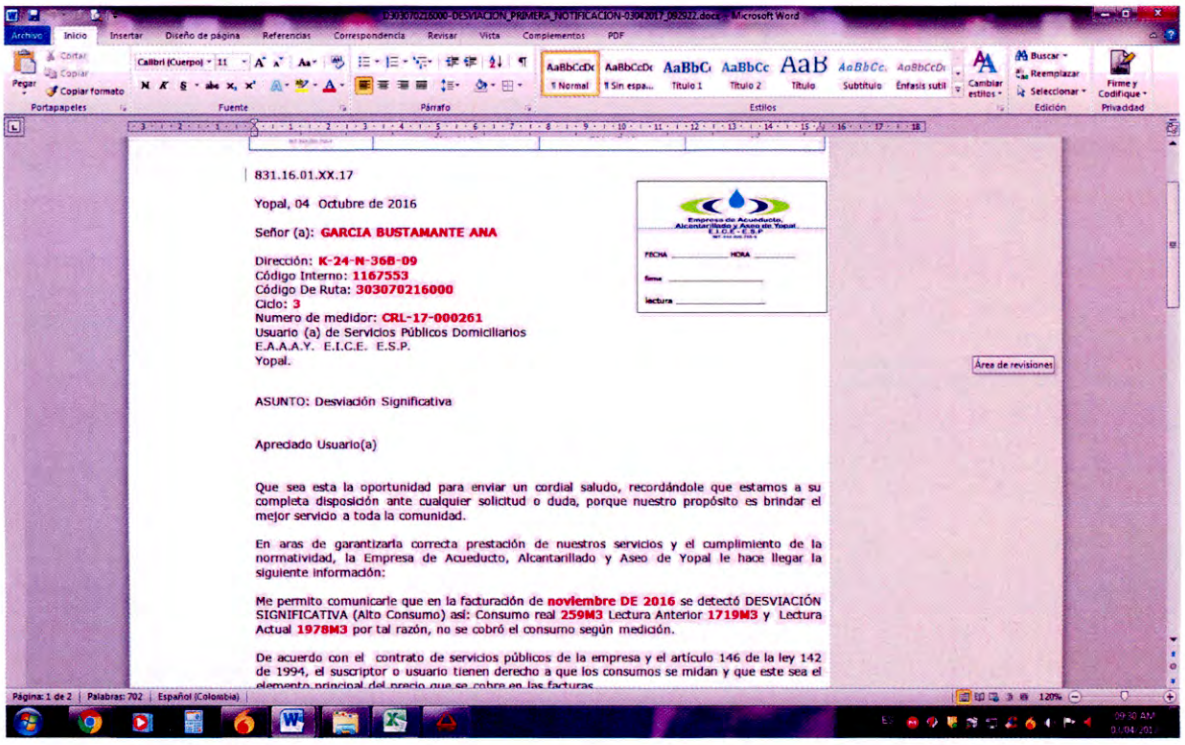
28. Nos abrira un documentos con la misma informacion pero en hojas individuales guardamos este documento y lo llamaremos desviciones a imprimir mes ciclo x lo guardaremos en la misma carepeta donde hemos guardado el resto de ducumentos y procederemos a imprimir se imprimira dos copias a doble cara.




29. Vamos a sysman/novedades/ administración de desviaciones/ ciclo/ En la barra de tareas se da click en último y ubicamos una desviación que está abierta, nos ubicamos en el mes que se está generando las notificaciones y se filtra nos generara el ciclo y el periodo que estamos notificando nos ubicamos en carta seleccionamos primera notificación en observaciones escribiremos proceso y en impresa le daremos clik en el botón esto nos generara la notificación.



30. Nos abrira una notificacion sin los siguientes datos: numero de oficio, valor de acueducto, valor de alcantarillado, el total



831.16.01.XX.17

Yopal, 04 Octubre de 2016

Señor (a): **GARCIA BUSTAMANTE ANA**

Dirección: **K-24-N-36B-09**
Código Interno: **1167553**
Código De Ruta: **303070216000**
Ciclo: **3**
Numero de medidor: **CRL-17-000261**
Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios
E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.
Yopal.

ASUNTO: Desviación Significativa

Apreciado Usuario(a)

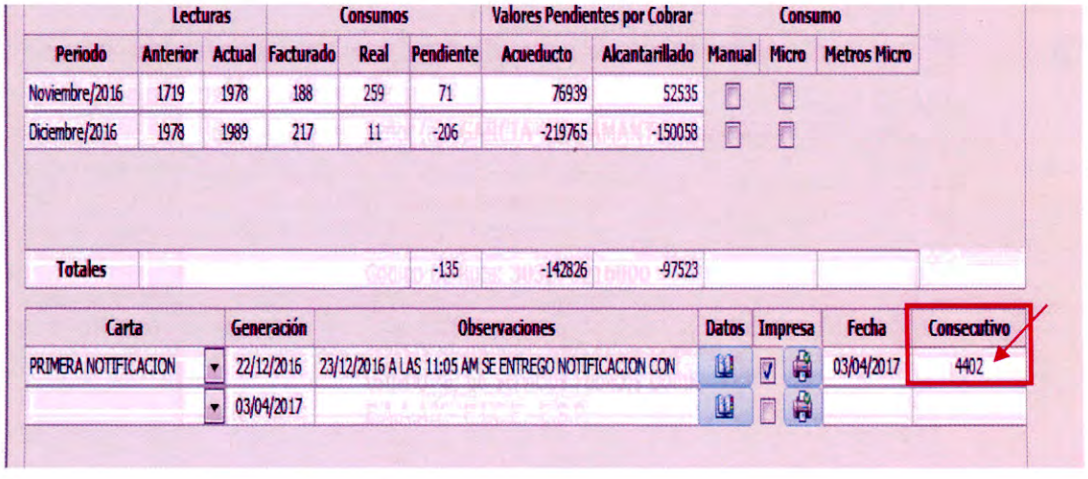
Que sea esta la oportunidad para enviar un cordial saludo, recordándole que estamos a su completa disposición ante cualquier solicitud o duda, porque nuestro propósito es brindar el mejor servicio a toda la comunidad.

En aras de garantizarla correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de la normatividad, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal le hace llegar la siguiente información:

Me permito comunicarle que en la facturación de **noviembre DE 2016** se detectó DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA (Alto Consumo) así: Consumo real **259M3** Lectura Anterior **1719M3** y Lectura Actual **1978M3** por tal razón, no se cobró el consumo según medición.

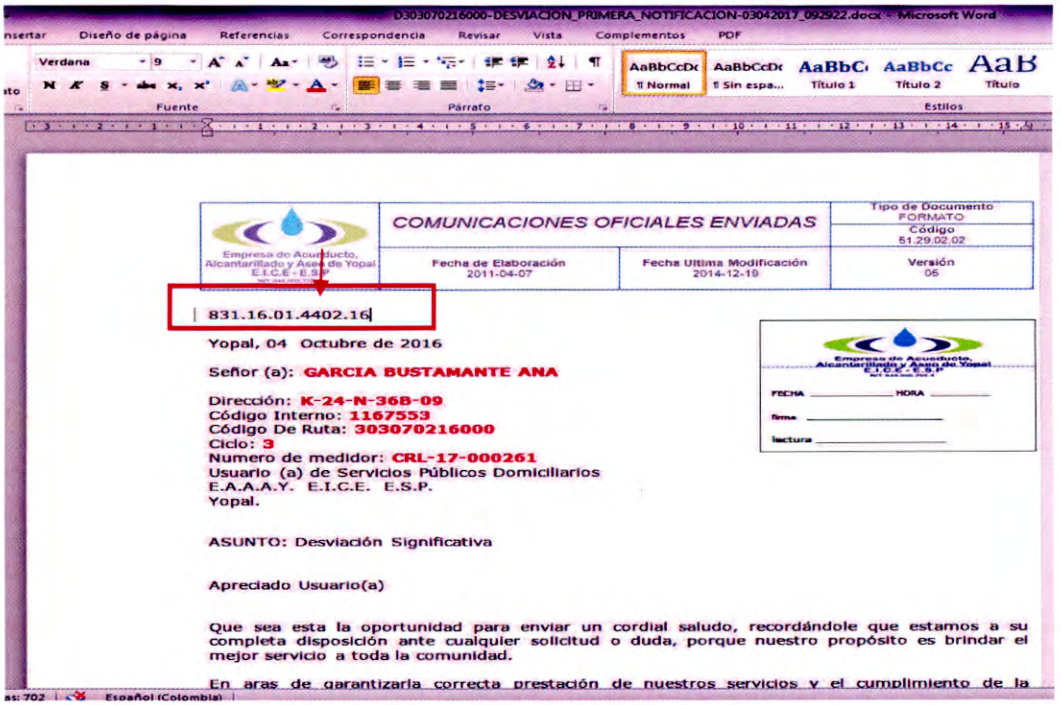
De acuerdo con el contrato de servicios públicos de la empresa y el artículo 146 de la ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que este sea el elemento principal del precio que se cobre en las facturas

31. Buscaremos la carpeta de desviaciones en donde este localizado el archivo vamos al mes que estemos creando y seleccionamos el documento de Word llamado desviciones a imprimir mes **XXX** ciclo **XX** ,buscaremos la carta y copiaremos la informacion, verificar que el numero de oficio que hay en la carta sea el mismo que hay en el modulo de sysman gurdamos y cerramos el oficio.



| | Lecturas | | Consumos | | | Valores Pendientes por Cobrar | | Consumo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Periodo | Anterior | Actual | Facturado | Real | Pendiente | Acueducto | Alcantarillado | Manual | Micro | Metros Micro |
| Noviembre/2016 | 1719 | 1978 | 188 | 259 | 71 | 76939 | 52535 | ☐ | ☐ | |
| Diciembre/2016 | 1978 | 1989 | 217 | 11 | -206 | -219765 | -150058 | ☐ | ☐ | |
| Totales | | | | | -135 | -142826 | -97523 | | | |

| Carta | Generación | Observaciones | Datos | Impresa | Fecha | Consecutivo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRIMERA NOTIFICACION | 22/12/2016 | 23/12/2016 A LAS 11:05 AM SE ENTREGO NOTIFICACION CON | | ☑ | 03/04/2017 | 4402 |
| | 03/04/2017 | | | ☐ | | |



D303070216000-DESVIACION_PRIMERA_NOTIFICACION-03042017_092922.docx - Microsoft Word

| | COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | Tipo de Documento FORMATO<br>Código 51.29.02.02 |
|---|---|---|
| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P | Fecha de Elaboración 2011-04-07 / Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 | Versión 06 |

831.16.01.4402.16

Yopal, 04 Octubre de 2016

Señor (a): **GARCIA BUSTAMANTE ANA**

Dirección: **K-24-N-36B-09**
Código Interno: **1167553**
Código De Ruta: **303070216000**
Ciclo: **3**
Numero de medidor: **CRL-17-000261**
Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios
E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.
Yopal.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
FECHA _____ HORA _____
firma _____
lectura _____

ASUNTO: Desviación Significativa

Apreciado Usuario(a)

Que sea esta la oportunidad para enviar un cordial saludo, recordándole que estamos a su completa disposición ante cualquier solicitud o duda, porque nuestro propósito es brindar el mejor servicio a toda la comunidad.

En aras de garantizarla correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de la

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | SOLICITUD DE CITAS PROGRAMADAS DESVIACIONES | | Tipo de Documento: Formato |
|---|---|---|---|
| | | | Código: 51.13.04.00 |
| | Fecha de Elaboración: 2017-28-04 | Fecha de Aprobación: 2017-28-04 | Versión: 01 |

| INFORMACION DEL SUSCRIPTOR | |
|---|---|
| Fecha | |
| Nombre de usuario | |
| Direccion | |
| Codigo interno | |
| Codigo de ruta | |
| Ciclo | |

| INFORMACION DEL SOLICITANTE | |
|---|---|
| Nombre de usuario | |
| Direccion | |
| Cedula | |
| Celular | |
| Correo Electronico | |

| OBSERVACIONES |
|---|
| |

FIRMA DE USUARIO

FIRMA FUNCIONARIO

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | CONTROL DE CITAS PROGRAMADAS | | | | | | Tipo de Documento Formato |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Fecha de Elaboracion 2017-04-28 | | | Fecha Última Modificacion 2017-04-28 | | | Código 51.13.04.01 |
| | | | | | | | Versión 01 |
| HORA/FECHA | 08:00 | 09:00 | 10:00 | 11:00 | 02:15 | 03:00 | 04:00 |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |
| FECHA - PQR | | | | | | | |
| FECHA - DESVIACIONES | | | | | | | |

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **FORMATO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE GEÓFONO** | | **Tipo de Documento** Formato |
|---|---|---|---|
| | **Fecha de Elaboración** 2017-04-28 | **Fecha Última Modificación** 2017-04-28 | **Código** 51.13.04.02 **Versión** 01 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FECHA** | | | | | |
| **OBJETO** | **PRESTAR EL SERVICIO DE GEÓFONO** | | | | |
| **NÚMERO DE LA CUENTA** | | **BANCO DE BOGOTÁ** | | | |
| **VALOR A CONSIGNAR** | | | | | |
| **NOMBRE DE LA CUENTA** | **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY** | | | | |
| **TIPO DE INFORME EN DONDE SE ENCONTRO LA FUGA** | **DESVIACION** | | **PQR** | | |
| **NOMBRE DEL SUSCRIPTOR** | #¡REF! | **DIRECCION** | #¡REF! | **CODIGO INTERNO** | |
| **CÉDULA DEL SUSCRIPTOR** | | **CELULAR DEL SUSCRIPTOR** | | **CODIGO DE RUTA** | #¡REF! |
| **NOMBRE DEL SOLICITANTE** | | **DIRECCION DEL SOLICITANTE** | | **RUT** | |
| **CELULAR DEL SOLICITANTE** | | **CEDULA DEL SOLICITANTE** | | | |

**NOTA:** PARA REALIZAR LA INSPECIÓN DE REDES INTERNAS DE ACUEDUCTO PARA LA DETECCIÓN DE FUGAS ES NECESARIO QUE ESTE LLEGANDO EL SERVICIO DE AGUA POR LA RED, POR LO TANTO LA VISITA SE REALIZARÁ DEPENDIENDO DEL SECTOR EN DONDE SE ESTE SUMINISTRANDO EL SERVICIO.

_____ _____

**AUXILIAR PQR** **SOLICITANTE**

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | FORMATO CONSOLIDADO SOLICITUD DEL SERVICIO DE GEÓFONO | | | | | | | Tipo de Documento: Formato<br>Código: 51.13.04.03 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Fecha de Elaboración: 2017-04-28 | | | Fecha Última Modificación: 2017-04-28 | | | | Versión: 01 |

| No RAD | FECHA | | | CODIGO INTERNO | NOMBRE USUARIO | DIRECION | DIRECCION | CELULAR | FUNCIONARIO QUE PRESTA EL SERVICIO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIA | MES | AÑO | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

831.16.01. **XXX.**17
Yopal, 10 de marzo del 2017

Señor (a): **XXXXXXXX**
Dirección: **XXXXXXX**
Código Interno: **XXXXXXXXXX**
Código De Ruta: **XXXXXXXXX**
Ciclo: **X**
Numero de medidor: **XXXXXXXXXX**
Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios
EAAAY EICE ESP
Ciudad

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4

**FECHA** _____ **HORA** _____

**NOMBRE** _____

**CC** _____

**LECTURA** _____

ASUNTO: Desviación Significativa

Apreciado Usuario(a)

Que sea esta la oportunidad para enviar un cordial saludo, recordándole que estamos a su completa disposición ante cualquier solicitud o duda, porque nuestro propósito es brindar el mejor servicio a toda la comunidad.

En aras de garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de la normatividad, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL - EAAAY EICE ESP le hace llegar la siguiente información:

Me permito comunicarle que en la facturación de **XXXXX** se detectó **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** - **(Alto Consumo)** así: Consumo real **XX M3** Lectura Anterior **XXX M3** y Lectura Actual **XXXX M3** por tal razón, no se cobró el consumo según medición.

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa y el artículo 146 de la ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que este sea el elemento principal del precio que se cobre en las facturas.

En consecuencia, se le informa que se facturó el consumo promedio histórico **XXM3** y que la EAAAY EICE ESP en los próximos días realizará una inspección técnica al inmueble con personal idóneo, debidamente uniformado e identificado para ayudar a diagnosticar la causa del alto consumo. Por lo anterior, solicitamos su colaboración para que permita la revisión técnica, de lo contrario se facturará el consumo según medición a la fecha de aforo **martes, 07 de marzo de 2017** es de **XXM3** quedando una diferencia de **XXXXM3**, la cual asciende en ACUEDUCTO **$XXXX** y VERTIMIENTO **$XXXX6**, para un TOTAL de $ **$XXXXX**.

Si dentro de los ocho días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación se deberá presentar en las Oficinas de ATC de la Dirección Comercial de la Empresa para programar la respectiva visita.

Según el resultado de la inspección técnica realizada al inmueble en mención se puede encontrar: **FUGA IMPERCEPTIBLE**. Corresponde al volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, falla que se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos, servicio ofrecido por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal según resolución 0545 del 27 de julio del 2016, el cual tiene un costo de $ 33.433 y puede ser solicitado en las instalaciones de atención al usuario o a el número telefónico 3153465018. **FUGA PERCEPTIBLE.** Entendiéndose esta como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectada directamente por los usuarios, la cual deberá ser corregida de forma inmediata.

En consideración de lo anterior y dependiendo del tipo de fuga será registrado en el periodo vigente de facturación.

En este orden de ideas la Empresa da por terminado el proceso de investigación a la desviación significativa, habida cuenta que la EAAAY EICE ESP desarrolló las actividades propias del debido proceso legalmente establecido para una desviación significativa, teniendo en cuenta que según la inspección técnica realizada, se pudo detectar que se había presentado una fuga en la prestación del servicio, lo cual había producido el incremento en el cargo por consumo y que fue registrada por el equipo de medida.

Así las cosas, según la inspección técnica y toda vez que es una fuga perceptible - imperceptible, le sugerimos contratar al personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas. Le recordamos que el diseño, la construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la Empresa está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

Decreto 302 de 2000 Artículo 6° - "Del uso racional de los servicios". Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.

Para mayor información favor dirigirse a la EAAAY - Dirección Comercial, en la Oficina de Atención al Cliente, ubicada en la Carrera 19 No. 21 - 34.

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

***Es tuya, es nuestra, es de Yopal!!***

Atentamente,

Director Comercial

Reviso: Nombre y Apellidos/Profesional PQR
Elaboró: Nombre y Apellidos/Rodríguez/ Auxiliar

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

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Expedir un paz y salvo en la Dirección Comercial.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Expedir paz y salvo a los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

**ALCANCE:** Inicia con la solicitud de la paz y salvo y termina con la entrega del documento físico al suscriptor y/o usuario.

**INSUMO:** Solicitudes de certificados realizados por los suscriptores y/o usuarios.

**PRODUCTO:** Certificación de paz y salvo.

**USUARIOS:** Funcionarios de la Empresa y suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima que una persona prestadora de servicios públicos entrega al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

**Paz y Salvo:** Certificación que se expide para constatar que la persona se encuentra al día en el pago de sus obligaciones.

## ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| 1. Suscriptor y/o usuario presenta solicitud de certificación de paz y salvo en ATC | INICIO | Dirección Comercial (ATC) | Solicitud |
| 2. De acuerdo a la dirección donde la persona solicita el paz y salvo se verifica en el sistema el estado de la cuenta del inmueble donde reside el solicitado.<br><br>Protocolo 1. Consulta del estado de cuenta del Suscriptor y/o usuario. | VERIFICAR PAGO | Dirección Comercial (ATC) | Software de Gestión Comercial |
| 3. Se revisan datos del suscriptor y/o usuario con el documento de identidad. | VERIFICAR DATOS | Dirección Comercial (ATC) | Software de Gestión Comercial |
| 4. Una vez revisados los datos; se llena la información en el formato para pago de paz y salvos ingresando el valor a cancelar. | GENERAR PAGO | Dirección Comercial (ATC) | 51.13.05.01 Formato de pago de paz y salvo |
| 5. Se realiza la certificación de paz y salvo y se direcciona al Profesional de PQR para su Vobo, y firma por parte del funcionario de ATC. | SE REALIZA CERTIFICACIÓN | Dirección Comercial (ATC) | Archivo Word |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6. Se realiza la entrega de la certificación al suscriptor y/o usuario. | SE ENTREGA CERTIFICACIÓN | Dirección Comercial (ATC) | 51.29.05.02 Certificación |
| 7. Se remite a la oficina de archivo y procesos para su digitalización en el software de gestión documental y posteriormente se archiva en la serie documental. | SE ARCHIVA → FIN | Dirección Comercial (ATC) | Serie Documental |

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.29.05.02 Certificación, 51.13.05.02 Formato cobro del paz y salvo, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes.

## 3. APROBACIONES

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección SGC** | Luz Amanda Camacho Sánchez **Representante Legal** |

## 4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2008-09-24 | Todos | Aprobación inicial | Gerente |
| 02 | 2014-12-19 | Todos | Actualización formato | Representante Legal |
| 03 | 2017-04-28 | Todos | Actualizaron Términos y Definiciones y algunas actividades. | Representante Legal |

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **FORMATO DE PAGO PAZ Y SALVO** | | **Tipo de Documento** Formato |
|---|---|---|---|
| | | | **Código** 51.13.05.01 |
| | **Fecha de Elaboración** 2008-09-24 | **Fecha de Aprobación** 2017-04-28 | **Versión** 03 |

| **FORMATO PAGO CERTICACIONES Y/O PAZ Y SALVO** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FECHA** | **DIA** | **MES** | **AÑO** | **VALOR** | | **VALOR EN LETRAS** | | |
| | | | | **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** | | | | |
| **C.C. No** | | **NIT.** | | **DIRECCIÓN** | | **CÓDIGO:** | | |
| **CUENTA DE AHORROS BANCO BOGOTA No 855033833** | | | | | | | | |
| **NOMBRE DEL FUNCIONARIO** | | | | | DISPONIBILIDAD TECNICA ACU-ALCA | | | |
| | | | | | DISPOSICIÒN FINAL | | | |
| | | | | | AGUAS RESIDUALES | | | |
| | | | | | PAZ Y SALVO | | | |
| **ORIGINAL USUARIO** | | | | | | | | |

Cra 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6345001 – (8) 6342636
LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 116 * www.eaaay.gov.co * Yopal - Casanare

| **FORMATO PAGO CERTICACIONES Y/O PAZ Y SALVO** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FECHA** | **DIA** | **MES** | **AÑO** | **VALOR** | | **VALOR EN LETRAS** | | |
| | | | | **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** | | | | |
| **C.C. No** | | **NIT.** | | **DIRECCIÓN** | | **CÓDIGO:** | | |
| **CUENTA DE AHORROS BANCO BOGOTA No 855033833** | | | | | | | | |
| **NOMBRE DEL FUNCIONARIO** | | | | | DISPONIBILIDAD TECNICA ACU-ALCA | | | |
| | | | | | DISPOSICIÒN FINAL | | | |
| | | | | | AGUAS RESIDUALES | | | |
| | | | | | PAZ Y SALVO | | | |
| **ORIGINAL USUARIO** | | | | | | | | |

Cra 19 No. 21-34 * Teléfonos: Teléfonos: (8) 6345001 – (8) 6342636
LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 116 * www.eaaay.gov.co * Yopal - Casanare

***Código de Archivo***

**LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY EICE ESP**
**NIT 844.000.755-4**

**CERTIFICA:**

Que el señor (a) **NOMBRE DEL SUSCRIPTOR, USUARIO O PERSONA QUE LO SOLICITA,** identificado (a) con cc **NUMERO,** se encuentra a **PAZ Y SALVO** por todo concepto de la vivienda ubicada en la dirección _____, en la ciudad de Yopal con código No. _____, revisados los registros de las bases de datos de la Empresa se encontró que la matricula se le está facturando servicio de acueducto alcantarillado y aseo desde mayo del 2009, actualmente se encuentra como suscriptor en el servicio de aseo con la empresa de Aseo Urbano, a la fecha no tiene deuda pendiente con la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal ESP EICE

Se expide la presente a solicitud del interesado, a los ***Fecha de expedición***.

_____
Funcionario de ATC

Vobo: Nombre // Profesional de PQR

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

## ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| 1. Usuario radica solicitud de viabilidad o disponibilidad en la oficina de archivo y procesos de la EAAAY. | INICIO | Oficina de Archivo | Software de gestión documental |
| 2. Se remiten los oficios a la Dirección Comercial y Técnica a través del Software de gestión documental y en medio físico para su respectiva inspección. | REMISION DE DOCUMENTOS | Oficina de Archivo | Software de gestión documental |
| *3.* La Dirección Técnica realiza la inspección y la remite a la Dirección Comercial. | DIRECCIÓN TÉCNICA REALZIA LA INSPECCIÓN | Dirección técnica | Inspección |
| 4. La Dirección Técnica devuelve el expediente con la inspección de acueducto y alcantarillado debidamente firmada, indicando si existe o no la respectiva viabilidad o disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario. | DEVOLUCION DE EXPEDIENTES | Dirección técnica | Expediente |
| 5. La Oficina de PQR proyecta el oficio de respuesta indicándole al usuario que ya está la certificación para que se acerque a la Empresa a cancelar el valor correspondiente para entregarla. | PROYECTA LA RESPUESTA Y LA CERTIFICACIÓN | Oficia PQR | Oficio - Certificación |

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **PROCEDIMIENTO VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** | | **Tipo de Documento** Procedimiento |
|---|---|---|---|
| | | | **Código** 51.13.06 |
| | **Fecha de Elaboración** 2008-09-24 | **Fecha Ultima Modificación** 2017-04-28 | **Versión** 03 |

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para viabilidad o disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR

**OBJETIVO:** Entregar las certificaciones de viabilidad o disponibilidad a los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

**ALCANCE:** Inicia con la solicitud del suscriptor potencial y termina con la entrega de la certificación de viabilidad o disponibilidad.

**INSUMO:** Solicitud radicada por el suscriptor potencial con los documentos soporte, inspecciones de campo por parte de la Dirección Técnica y Cartera y la Certificación donde indique si hay viabilidad o disponibilidad.

**PRODUCTO:** Certificación de viabilidad o disponibilidad.

**USUARIOS:** Nuevos suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Acometida de Acueducto** (Decreto 302 de 2000): Derivación de la red local 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.

**Acometida de Alcantarillado** (Decreto 302 de 2000): Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

**Disponibilidad:** Certificación que emite la Empresa mediante la cual se informa al solicitante si un predio tiene disponibilidad para realizar la conexión de forma inmediata los servicio de acueducto y alcantarillado.

**Viabilidad:** Certificación que emite la Empresa mediante la cual se informa al solicitante la posibilidad técnica que a futuro se puedan conectar a las redes del servicio de acueducto y alcantarillado.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6. Cuando el usuario se acerque a la línea de ATC se le expedirá el recibo respectivo para que lo cancele y posteriormente se le entregara la CERTIFICACIÓN. | EXPEDIRÁ EL RECIBO RESPECTIVO PARA QUE LO CANCELE Y POSTERIORMENTE SE LE ENTREGARA LA CERTIFICACIÓN | Dirección Comercial (ATC) | 51.13.05.01 Formato pago certificaciones |
| 7. Se entrega la certificación original al solicitante y la copia con el recibido se remite a archivo con el respectivo soporte de pago, para que se incorpore al consecutivo de la serie documental correspondiente. | ARCHIVO → FIN | Dirección Comercial (ATC) | Expediente con los soportes |

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.05.01 Formato Pago Certificaciones, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes.

## 3. APROBACIONES

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección SGC** | Luz Amanda Camacho Sánchez **Representante Legal** |

## 4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2008-09-24 | Todos | Aprobación inicial | Gerente |
| 02 | 2014-12-19 | Todos | Actualización formato | Representante Legal |
| 03 | 2017-04-28 | Todos | Actualización de términos y definiciones y de las actividades del procedimientos | Representante Legal |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para la reposición de medidor.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Dar trámite de forma oportuna a las solicitudes de los usuarios y/o suscriptores en los casos de reposición de medidor.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde el momento en que algún funcionario de la EAAAY reporta en el formato correspondiente la solicitud de reposición del medidor, base de novedades de medidores remitida por facturación o la solicitud del suscriptor o usuario en la oficina de atención al usuario por cualquiera de los diferentes medios que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP disponga para la recepción de las PQR.

**INSUMO:** Formatos remitidos para la reposición de medidores por parte de cualquier funcionario de la EAAAY, base de datos remitida de facturación o PQR escritas, verbales o telefónicas.

**PRODUCTO:** Respuesta oportuna y con calidad a nuestros suscriptores o usuarios, dentro de los términos de ley para atender la reposición de medidor.

**USUARIOS:** Suscriptores o usuarios, funcionarios de la EAAAY, entes de inspección, control y vigilancia.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

***CONCEPTO UNIFICADO SSPD-OJU-2009-02*** **- DERECHO A LA MEDICIÓN**

De conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Norma concordante con el artículo 146 de la misma ley que dispone que la empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

Una de las finalidades de estas normas, como lo señala el propio artículo 146 antes citado, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

*Al respecto, el Consejo de Estado ha sostenido: "Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios".* CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. C.P. HERNÁNDEZ María Nohemí. Sentencia del 1 de diciembre de 2006. Exp. 200601450.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, dispone:

"Artículo 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual."

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto 302 citado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, expidió la Resolución 319 de 2005, regulando el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado y a los usuarios en categoría de multiusuarios, donde no existe medición individual por razones de tipo técnico.

En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DURANTE UN PERIODO POR FALTA DE MEDICIÓN NO IMPUTABLE A LA EMPRESA NI AL USUARIO.**

De conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse según dispongan los contratos uniformes, así:

1. Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario,

2. Con base en los consumos promedios de suscriptores, o usuarios que estén en circunstancias similares, o

3. Con base en aforos individuales.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas:

1. Sólo procede de manera excepcional, cuando durante un periodo no es posible hacer la medición, por causas no imputables a la empresa o al usuario. Esta norma es concordante con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, que dispone que, cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las medidas para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

2. La empresa decide en el contrato de condiciones uniformes cuál de las alternativas previstas aplica; en caso de no existir estipulación expresa en el contrato, la empresa deberá aplicar aquella que para cada caso concreto se ajuste más al objetivo de determinar el consumo real del usuario.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CUANDO SE ACREDITE LA EXISTENCIA DE FUGAS IMPERCEPTIBLES AL INTERIOR DEL INMUEBLE.**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, dispone que también habrá lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles. La empresa tiene la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga.

A partir de la detección de la fuga, el usuario tiene dos meses para remediarlas. Durante este periodo, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo cobrará el consumo medido.

Esta norma establece dos formas de determinación del consumo por promedio, una, con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, durante la investigación de la fuga, es decir, antes de la detección de la misma, que sería cuando la empresa efectúe la revisión previa conforme al artículo 149 de la ley 142 de 1994, y otra, con base en el promedio de los últimos seis meses, que se adoptaría durante los dos meses con que cuenta el usuario para remediar la fuga.

También conviene precisar que conforme a esta norma, si la empresa ayudó al usuario a ubicar el sitio y la causa de la fuga y el usuario no la remedio dentro de los dos meses que le concedió la empresa, ésta puede, pasados los dos meses, cobrar el consumo medido, pues la empresa cumplió su obligación legal, y no puede soportar la negligencia del usuario.

El hecho de detectar una fuga perceptible no exime a la empresa de cumplir con el deber de revisión previa que le impone el artículo 149 de la ley 142 de 1994, pues la ley estableció la obligación en cabeza de las empresas de ayudar al usuario a detectar el sitio y causa de las fugas, sin efectuar distinción alguna. De la misma manera, la ley obligó a las empresas a efectuar la revisión previa de aquellas causas de desviaciones significativas de consumo, sin efectuar diferenciaciones entre los tipos de causas.

Las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviaciones significativas de consumo.

En esa medida, cuando la desviación significativa de consumo surge como consecuencia de una fuga imperceptible, es deber de la empresa efectuar su verificación a través de instrumentos técnicos apropiados. Por lo tanto, la empresa prestadora no puede justificar el no cumplimiento de su deber de revisión basada en la supuesta ausencia de indicios de fuga imperceptible, pues precisamente la noción de fuga imperceptible nos indica que ésta no es detectable directamente por los sentidos, sino solamente mediante instrumentos técnicos adecuados.

El decreto 229 de 2002, con relación a los servicios de acueducto y alcantarillado, establece las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

3.13. 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.

3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

En otras palabras, no es posible que la empresa, con fundamento en simples indicios, se sustraiga de su obligación de ayuda al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas imperceptibles (inciso tercero del artículo 146 de la ley 142 de 1994), pues entonces no tendría ningún sentido que la ley y el reglamento hubieren hecho la distinción entre fugas perceptibles e imperceptibles, y que en relación con estas últimas se hubiere dicho que sólo son detectables mediante instrumentos técnicos apropiados.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA DA LUGAR A PERDER EL PRECIO.**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, prescribe que la falta de medición por acción u omisión de la empresa, le hará perder el precio.

Agrega esta norma que, se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Esta disposición castiga de manera severa la negligencia de la empresa, bien sea por acción o por omisión. La ley no señala cuales serían las conductas activas o pasivas de la empresa que la llevarían a perder el precio.

En cuanto a las conductas omisivas señala una, la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, sin embargo, aquí hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 144 de la ley 142 de 1994, según el cual, los contratos pueden exigir que el usuario adquiera e instale el medidor en el plazo otorgado por la empresa. Si le corresponde instalarlo al usuario y no lo hace, la empresa tendría seis meses para hacerlo desde la conexión.

Ahora bien, como el artículo 146 citado, no estableció cuales eran los otros casos en la falta de medición por acción u omisión, que harían perder el precio a la empresa, el Consejo de Estado ha sostenido que en tales circunstancias se debe adelantar un proceso judicial para determinar la pérdida del precio, pues según esa Corporación, esa disposición no implica el deber de reconocer tal pérdida pues sólo puede definirse en virtud de un proceso administrativo o judicial. En otras palabras, sólo un juez podría establecer la responsabilidad de la empresa.

Finalmente, no debe confundirse la falta de medición, con la ausencia de lectura del medidor; en el primer caso aplica el artículo 146 de la ley 142 de 1994, en tanto que en el segundo se aplica el artículo 150 de la misma ley. Este criterio fue acogido por el Consejo de Estado, (CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. C.P. LAFONT PIANETA Rafael. Sentencia del 16 de agosto de 2007. Radicación: 25000-23-24-000- 2003-00456-01) sostiene esta Corporación que no se puede confundir la falta de medición, con la no lectura existiendo medidor, y por tal omisión no facture de manera oportuna, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en este último caso, para que la empresa no incurra en cobro inoportuno deberá demostrar que la lectura no se pudo hacer por culpa del usuario, por ejemplo, que el medidor estaba en un sitio de difícil acceso para la empresa y que empleo todos los medios legales a su alcance para lograr que el usuario permitiera el acceso al medidor.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO, JUSTIFICA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

Según el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición por acción u omisión del usuario es causal para suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales.

**MICROMEDICIÓN.**

De conformidad con el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, las comisiones de regulación deberán, de acuerdo a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley, fijar los plazos y términos en los cuales las empresas deben implementar los planes de medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos

apropiados. Para tal efecto, el artículo 146 había señalado unos plazos a las comisiones.

Para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 9.1, 14.22, 97 y 146 y en el artículo 3 de la Ley 373 de 1997, reguló en el Título II, Capítulo I de la Resolución CRA 151 de 2001(Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo), lo referente al uso eficiente del agua y en particular el tema de la medición, en puntos como: (i) elaboración del programa de micromedición, (ii) prioridades y plazos máximos para la ejecución de los programas de micromedición, (iii) financiación de micromedidores, (iv) reparación y mantenimiento de medidores, (v) condiciones técnicas para la micromedición, (vi) excepción para la instalación de micromedidores, y (vii) condiciones económicas para la micromedición.

Posteriormente, mediante la Resolución CRA 364 de 2006 se modificaron los artículos 2.1.1.13 y 2.1.1.14 de la Resolución CRA 151 de 2001, en relación con las excepciones a la micromedición, así:

"ARTÍCULO 2.1.1.13 EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES. - Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 364 de 2006 - En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que a la fecha de entrada en vigencia de esta resolución presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, las personas prestadoras, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar, para los efectos previstos en la presente resolución, la sectorización física de las redes de distribución respectivas.

Una vez realizada tal sectorización, se instalará macromedidores a la entrada del sector correspondiente y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos. (...)

**(...)**ARTÍCULO 2.1.1.14 CONDICIONES ECONÓMICAS PARA LA MICROMEDICIÓN. - Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 364 de 2006. - La persona prestadora del servicio de acueducto podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de estrato 1 y 2 cuya factura de acueducto y alcantarillado correspondiente al consumo básico mensual, establecido por la CRA, para el estrato 1, supere el 5% del salario mínimo mensual legal vigente y, para el estrato 2, el 7% del salario mínimo mensual legal vigente. El consumo de los usuarios exceptuados en aplicación del presente artículo será establecido con base en los consumos promedio de suscriptores o usuarios micromedidos del mismo estrato, o con base en aforos individuales.

**PARÁGRAFO.** De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos."

Es así que, para determinar el consumo, se debe identificar si el suscriptor y/o usuario cuenta con el instrumento de medición,

evento en el cual el consumo medido será el consumo facturado.
Ahora bien, si el suscriptor y/o usuario no cuenta con el correspondiente medidor, la empresa podrá determinar el consumo facturable de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, para tales efectos. En este evento, se debe tener en cuenta si el suscriptor y/o usuario se encuentra dentro de las excepciones para la instalación de micromedidores, establecidas en la Resolución CRA 364 de 2006.

**DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO.**

**DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES.**

**DERECHO DEL USUARIO A ESCOGER LIBREMENTE EL PROVEEDOR DE LOS MEDIDORES Y DEMÁS BIENES Y SERVICIOS NECESARIOS PARA SU MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios pueden decidir con libertad a qué persona le adquieren los instrumentos de medición y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas que la empresa haya establecido en las condiciones uniformes del contrato.

Esta disposición no hace nada distinto de reconocer el derecho de los usuarios a escoger libremente la persona que le suministre los bienes que requiera para usar el servicio. En efecto, el numeral 9.2 del artículo 9 de la ley 142 de 1994, dispone que, además del derecho a la libre elección del prestador, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

Pero ese derecho de elección no sólo se predica de la adquisición de los medidores; lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9º debe entenderse de manera amplia cuando habla de elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. En ese sentido, siempre que haya oferta en el mercado de bienes o servicios, el suscriptor puede escoger libremente quien repare o mantenga los equipos de medida. Sin embargo, como señala el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

La infracción de lo dispuesto en estas normas puede constituir abuso de posición dominante de las empresas de servicios públicos frente a los usuarios, de conformidad con el artículo 133 de la ley 142 de 1994, en particular a lo preceptuado en el numeral 133. 5. También podría haber infracción del artículo 34 de la ley 142 de 1994, en la medida en que se restringiera la oferta de tales bienes o servicios a eventuales competidores o proveedores de dichos bienes.

En conclusión, siempre que haya oferta disponible de los bienes o servicios a que se refiere el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el usuario tiene derecho a escoger libremente tales bienes o servicios.

**ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO.**

Con relación a la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los medidores, el artículo 14 del Decreto 302 de 2000(12), dispone:

">ARTICULO 14. DE LOS MEDIDORES. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.(...)"

Por su parte, el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002, dispone:

"Artículo 19. Cambio de medidor. La Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.(...)"

En conclusión, el usuario o suscriptor puede adquirir su equipo de medición con la empresa prestadora del servicio público o con quien estime conveniente, pero debe cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes de la empresa; en todo caso, el pago del mencionado equipo de medición corre a cargo del mismo.
**LOS COSTOS DE REPOSICIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS MEDIDORES ESTÁN A CARGO DEL USUARIO.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los equipos de medida funcionen en forma adecuada, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos cuando se verifique que su funcionamiento no permite medir adecuadamente sus consumos. Los medidores no podrán cambiarse, hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

Dispone igualmente esta norma, que si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario no ha cambiado o reemplazado el medidor, la empresa puede hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

Si durante la visita de la empresa se determina que es necesario retirar el medidor, en el Acta debe quedar constancia de las causas del retiro del medidor. Si después de la revisión en un laboratorio acreditado se encuentra que el medidor está funcionando adecuadamente, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor.

Finalmente, según esta disposición, los costos de reparación y reemplazo de los medidores deben ser asumidos por el suscriptor o usuario.

**CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.**

El artículo 145 de la ley 142 de 1994, prescribe que las condiciones uniformes de los contratos permitirán tanto a la empresa como al usuario verificar el estado de los instrumentos utilizados para medir el consumo, y las dos partes están obligadas a adoptar medidas eficaces para que no se alteren. Indica igualmente este artículo, que se permite a la empresa retirar temporalmente los medidores para verificar su estado. Es decir, existe una responsabilidad compartida entre empresa-usuario en esta materia.

Si se analiza este artículo de la ley, frente al 144 de la misma ley 142, que establece que el usuario no está obligado a cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada, se podría deducir que la obligación compartida que impone el artículo 145 de verificación de los instrumentos de medida, se refiere más a una responsabilidad preventiva de cuidado o vigilancia externa sobre los medidores, con el fin de evitar que estos puedan ser manipulados o alterados.

**COSTO DE LAS REVISIONES AL MEDIDOR.**

Conforme a lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos, por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo.

De allí que, si las revisiones que efectúan las empresas corresponden a la ejecución de planes de mantenimiento y/o control de

pérdidas, el costo de la revisión se encuentra remunerado vía tarifa y por lo tanto no podría efectuarse un cobro adicional al usuario por dicho concepto.

Si la revisión se efectúa a propósito de la investigación de desviaciones significativas, se debe tener en cuenta que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar esas desviaciones al preparar las facturas, lo cual implica que las empresas están obligadas a visitar los domicilios de los usuarios con el fin de determinar la causa que los originó y por lo tanto el costo de esa revisión no puede ser trasladado a los usuarios.

Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, la empresa podrá cobrar el costo de la revisión al usuario, siempre y cuando así lo establezca el contrato de condiciones uniformes del respectivo prestador. En este caso, se debe tener en cuenta que la empresa tiene derecho a remunerarse por ese concepto, tratándose de un evento excepcional que da lugar a la labor de revisión, claro está, en las condiciones que establezca la regulación del sector y el contrato de condiciones uniformes.

Si la revisión es solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario, la empresa podrá cobrarle ese servicio siempre que así lo disponga el contrato de condiciones uniformes.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público. Este procedimiento debe realizarse garantizando el derecho al debido proceso y defensa del usuario, toda vez que el dictamen del laboratorio respecto del equipo de medida es la prueba fundamental para el cambio del medidor o para la suspensión o terminación del contrato de servicios públicos por parte de la empresa.

UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES.

De conformidad con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos, tienen obligaciones respecto del funcionamiento adecuado de los medidores, y además de acuerdo con el artículo 146 de la misma ley, el prestador del servicio tiene derecho a medir los consumos, razón por la cual los instrumentos o equipos de medición deben estar en un sitio de fácil acceso que permita tales actividades cuando la empresa lo requiera.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura. A su vez, el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable, señala que es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor.

**PROPIEDAD DE LOS MEDIDORES.**

Conforme al artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

De acuerdo con la norma citada, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago, de lo cual se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el sólo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento.

En este orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Para el servicio de acueducto el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7º del Decreto 229 de 2002 dispone que: ¨En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario´

**FINANCIACIÓN DE MEDIDORES.**

De conformidad con el artículo 97 de la ley 142 de 1994, con el propósito de incentivar la masificación de los servicios públicos domiciliarios, las empresas que presten servicios públicos pueden otorgar plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.

También prevé el citado artículo, que los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la Nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se beneficien con el servicio y, de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se aplicarán los plazos establecidos en el la citada norma, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4o del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de esos servicios debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

El artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001 señala:

"**Financiación de los aportes de** conexión a los usuarios. Las personas prestadoras podrán otorgar plazos para amortizar los aportes de conexión en los términos del artículo 97 de la Ley 142 de 1994. En el caso de los estratos 1, 2 y 3 este plazo es de carácter obligatorio y no podrá ser inferior a tres (3) años, excepto por renuncia expresa del usuario.

Para los estratos 1, 2 y 3 los aportes de conexión podrán ser cubiertos por entidades gubernamentales de cualquier orden a través de aportes presupuestales para su financiación. Si existe un saldo a cubrir por parte del usuario, se deben aplicar los plazos mencionados.

PARÁGRAFO. Las personas prestadoras no están obligadas a conceder los mencionados plazos para amortizar los aportes de conexión, cuando se trate de urbanizadores de viviendas o inmuebles así estos correspondan a los estratos 1, 2 y 3".

En consecuencia, salvo la excepción consagrada en el parágrafo del artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001, es deber de las empresas solo para los estratos 1, 2 y 3, otorgar plazos para amortizar los cargos de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor.

Para los demás usuarios, es facultativo de las empresas el otorgamiento y forma de los mencionados plazos.

Respecto de intereses de plazo, su cobro sólo procede de manera excepcional en relación con algunos bienes o servicios como es el caso de los derechos de conexión incluidos la acometida y el medidor cuando no hagan parte de la tarifa y la empresa y el usuario hayan acordado plazos de amortización para su pago; o cuando se hayan suscrito acuerdos de pago por deudas de servicios públicos.

**CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.**

Quien adquiera un medidor- empresa o usuario-, deberá obtener del vendedor el respectivo certificado de calibración; si lo adquiere directamente el usuario, la empresa de servicios públicos deberá aceptar el respectivo certificado de calibración, siempre y cuando sea de un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo que decida obtener un nuevo certificado de otro laboratorio acreditado, caso en el cual, el costo de calibración lo asume la empresa.

Los medidores utilizados para la medición de los servicios de energía eléctrica, agua potable y gas, son instrumentos de medida cuya verificación o calibración son obligatorias. Tal y como lo disponen el Decreto 2269 de 1993, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Titulo VI Capitulo 3, artículo 3.1. y la Resolución SIC 2054/97 art.1.

"Decreto 2269 De 1993 (...) ARTICULO 29. Los Instrumentos para medir y los patrones que sean utilizados en las actividades

enumeradas en este artículo ya sea que se fabriquen en el territorio nacional o se Importen, requerirán, previamente a su comercialización, aprobación del modelo o prototipo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, y están sujetos a control metrológico por parte de la misma entidad, sin perjuicio de las atribuciones de otras dependencias. Igualmente, se podrá requerir a los fabricantes, importadores, comercializadores o usuarios de instrumentos de medición la verificación o calibración de éstos, cuando se detecten fallas metrológicas ya sea antes de ser vendidos o durante su utilización.(...)"

"Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Titulo VI Capitulo 3 (...) 3.1 INSTRUMENTOS DE MEDIDA Y PATRONES CUYA VERIFICACIÓN O CALIBRACIÓN SON OBLIGATORIAS. Los instrumentos de medida y patrones cuya verificación o calibración inicial, periódica y extraordinaria, se establecen como obligatorias, son las siguientes:

(...) Contadores de energía eléctrica, agua y gases;(...)"
Por su parte, los artículos 33 y 34 del Decreto 2269 de 1993, señalan:

"Artículo 33. Las autoridades, empresas o personas que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas natural deberán **contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.** La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá eximir a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor.

Artículo 34. **Los instrumentos para medir que se empleen en los servicios de suministro o abastecimiento de agua, gas, energía eléctrica, combustibles derivados del petróleo y telefonía, quedan sujetos a las siguientes reglas:**

a) Las autoridades, empresas o personas que proporcionen directamente el servicio, estarán obligadas a contar con el número suficiente de instrumentos patrón, personal calificado, así como con el equipo de laboratorio necesario para comprobar por su cuenta, el grado de precisión de los instrumentos en uso; (...)"

Las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA 151 de 2001 y 236 de 2002, igualmente señalan que las empresas deben contar con laboratorios acreditados o realizar convenios con otras empresas prestadoras de servicios que posean talleres de medidores, certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o con el fabricante, a fin de garantizar su mantenimiento y reparación.

La Resolución CRA 413 de 2006, en su capítulo II, artículo 9, establece que cuando se instale un equipo de medida por primera vez, este deberá contar con su respectiva certificación de calibración por parte del laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
Cabe precisar que una calibración es oficial cuando realmente la hace un laboratorio acreditado, conforme al concepto SIC Rad.

04036212 del 11 de junio de 2004.

**COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO PARA EXIMIR A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONTAR CON LABORATORIOS ACREDITADOS.**

El artículo 33 del Decreto 2269 de 1993 dispone:

"Las autoridades, empresas o personas que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas naturales deberán contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Industria y Comercio, **podrá eximir** a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor". (Negrilla fuera del texto original).

Así las cosas, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de "eximir" a las personas prestadoras de contar con laboratorios de metrología acreditados, cuando se den las condiciones previstas en la misma disposición, ya que las funciones previstas en el Decreto citado, en particular las relativas al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, son asuntos técnicos a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio. Si bien es cierto que las facultades de vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio tenía respecto de las empresas de servicios públicos, cesaron en el momento en que la Superintendencia de Servicios Públicos entró a ejercer plenamente sus funciones, en virtud de lo establecido en el artículo 185 de la Ley 142 de 1994, las materias que pasaron a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos por disposición constitucional y legal, fueron aquellas referidas a funciones de vigilancia y control, más no las que tienen que ver con el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

**CAMBIO DE MEDIDORES.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, está autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.
Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y

146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario.

**CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.**

En los casos en que de conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.**

El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

**ACTAS DE REVISIÓN.**

Conforme a los artículos 135, 144 y 145, las empresas están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Corresponde a las empresas, por medio de las condiciones uniformes de los contratos, definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones.

Sin embargo, ninguna norma legal exige que se deba presentar orden escrita previa para poder realizar la visita. Todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el Acta de Visita. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por la empresa de servicios públicos.

Los datos que se consignen en la respectiva Acta de revisión o informe, deben ser legibles y claros. No se aceptan tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario.

Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante los experticios técnicos respectivos.

Si la revisión se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por el prestador, se le debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita.

La empresa cuenta con diversas pruebas para revisar y verificar el funcionamiento del medidor y sus conexiones. Sin embargo, la prueba idónea para determinar el funcionamiento del medidor es el concepto del laboratorio acreditado.

Los usuarios tienen derecho a que la prueba de laboratorio también se realice en un centro diferente al de la empresa y a que la prueba de verificación de la idoneidad de los sellos así como el de la calibración del aparato de medida se realice en presencia del usuario con la asesoría de un tercero (ingeniero o técnico electricista).

Siguiendo con el análisis del procedimiento, el laboratorio rinde un dictamen que puede confirmar, negar o agregar más indicios de los señalados en el acta de inspección y ninguna empresa de servicios públicos puede negar al suscriptor y/o usuario estar presente en la diligencia.

Para el caso del servicio público de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico reguló lo pertinente mediante la Resolución 413 de 2006.

**DICTAMEN DEL LABORATORIO.**

La norma técnica NTC-17025 relativa a los "Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración", establece que los informes de inspección deben cumplir con los siguientes requisitos:

**"13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN**

13.1. El trabajo llevado a cabo por el organismo de inspección debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.

13.2. El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara.

13.3. Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

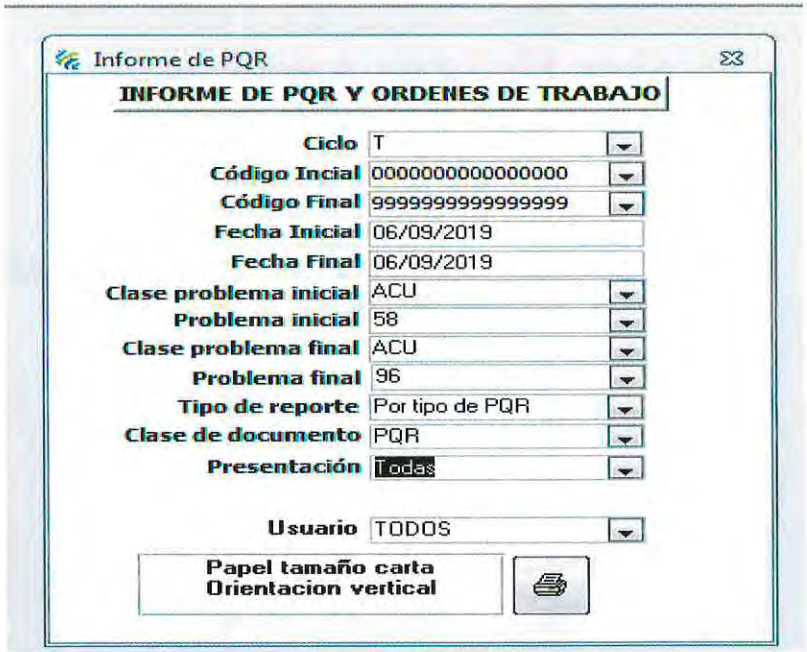
13.4. El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes, u otras partes acerca de las actividades del organismo de inspección. (...)"

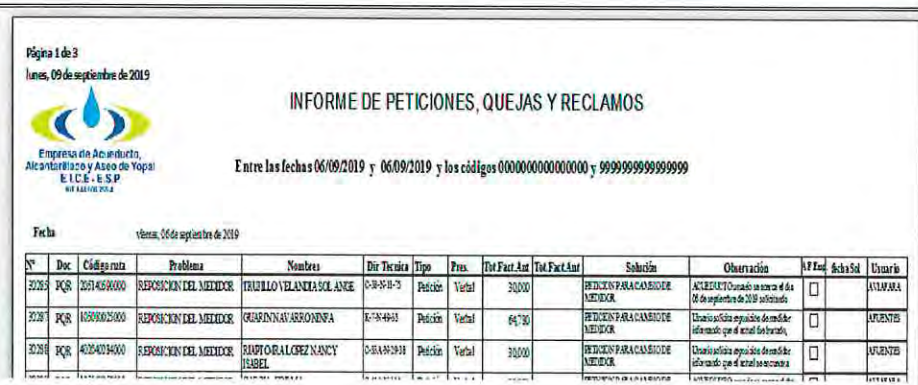
## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| 1. Los funcionarios de ATC reportan al finalizar la jornada laboral las PQR por concepto de reposición de medidor o hurtados, para aquellas PQR que el medidor es comprado en el comercio deberán entregar el medidor, junto con la factura de compra y certificado de calibración.<br><br>Nota: Para las PQR por concepto de reposiciones de medidores hurtados se da prioridad y no se debe esperar al finalizar la jornada para reportarlos a la oficina de medidores.<br><br>2. El funcionario de la Empresa reporta en físico o mediante wasap | Ver documento adjunto | Funcionario de ATC | PQR |

| | | | |
|---|---|---|---|
| o correo electrónico medidores@eaaay.gov.co el formato 51.13.07.01 FORMATO REPOSICIÓN DE MEDIDOR, con lo cual se genera la PQR de conformidad con el procedimiento 511302 PROCEDIMIENTO DE PQR. | | Funcionario de la Empresa | Formato de reposición |
| 3. De la base de datos que reporta facturación con las novedades de medidores, se filtran y seleccionan los de mayor registro de m3, para enviarlo a campo y verificar su estado, de confirmarse que presenta alguna novedad (frenado, nubado, daño en esferas, cúpula rota, etc.), se le informa al usuario de la necesidad de cambio:<br>• Si este accede y el inspector tiene medidores se realiza la reposición de forma inmediata.<br>• Si no accede se inicia el proceso de notificación para realizar el respectivo cambio. | | Tecnóloga de Facturación – Funcionario de Medidores | Correo electrónico |
| 4. Se genera la carta para la notificación de la reposición de medidor según formato 51.13.07.02 y 51.13.07.03. | | Funcionario de Medidores | Carta |
| 5. Si transcurrido los treinta días el suscriptor no se ha acercado hacer la reposición del medidor, la Empresa informara con dos días de anticipación la fecha y jornada en la cual se hará la reposición.<br>El valor del medidor y accesorios que se requieran se cobrara en el siguiente mes de facturación. | | Funcionario de Medidores | Carta |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6. El funcionario encargado de realizar el control de las reposiciones al finalizar la jornada descargara de SYSMAN la relación de PQR registradas como reposición y hurtados para verificar que se las hayan remitido todas, las cuales se consolidara en un archivo Excel ubicado en la siguiente ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//REPOSICIÓN_DE_MEDIDORES_2019.<br><br>Nota. Para descargar el informe se realizan los siguientes pasos:<br><br>• Informes<br>• Generales<br>• Listado de PQR<br><br> | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Se diligencia los siguientes campos: Ciclo: T, Código Inicial: 0000000, Código Final: 999999999, Fecha Inicia: Rango inicial, Fecha Final: Rango Final, Clase de Problema Inicial: Acueducto, Problema Inicial: 58: Reposición de Medidor, Clase de Problema Final: Acueducto, Problema Final: 96: Hurto de Medidor, Tipo de Reporte: Por tipo de PQR, Clase de documento: PQR, Presentación: Todas, Usuarios: Todos, Click en el icono de la impresora.<br>  <br><br>• Se genera el informe con los siguientes campos: No., Doc., Código de Ruta, Problema, Nombre, Dirección Técnica, Tipo, Presentación, Total Facturado Anterior, Solución, Observación, Fecha de Solución, Usuario. | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |



Página 1 de 3

lunes, 09 de septiembre de 2019

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

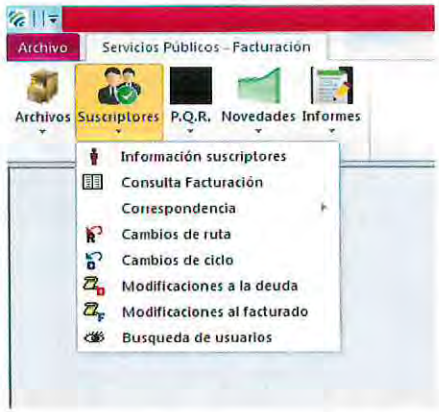
Entre las fechas 06/09/2019 y 06/09/2019 y los códigos 0000000000000000 y 9999999999999999

Fecha viernes, 06 de septiembre de 2019

| N° | Doc | Código ruta | Problema | Nombres | Dir Tecnica | Tipo | Pres. | Tot.Fact.Ant | Tot.Fact.Ant | Solución | Observación | AP Emp | fecha Sol | Usuario |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30265 | PQR | 2051405900000 | REPOSICION DEL MEDIDOR | TRUJILLO VELANDIA SOL ANGE | [illegible] | Petición | Verbal | 30,000 | | PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR | ACUEDUCTO usuario se acerca el día 06 de septiembre de 2019 solicitando | ☐ | | AVIAFARA |
| 30267 | PQR | 1050900025000 | REPOSICION DEL MEDIDOR | GUARIN NAVARRO NINFA | [illegible] | Petición | Verbal | 64,780 | | PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR | Usuario solicita reposición de medidor informando que el actual fue hurtado, | ☐ | | AFUENTES |
| 30268 | PQR | 4020400 34000 | REPOSICION DEL MEDIDOR | RIAPI OIRA LOPEZ NANCY ISABEL | [illegible] | Petición | Verbal | 30,000 | | PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR | Usuario solicita reposición de medidor informando que el actual se encuentra | ☐ | | AFUENTES |

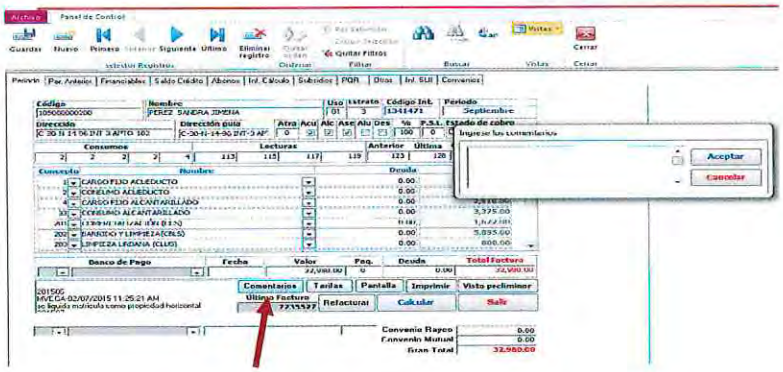
- Se exporta a excel y se consolida en el archivo de excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//REPOSICIÓN_DE_MEDIDORES_2019.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. Si el medidor es vendido por la Empresa se debe asignar el número de medidor ubicado en la siguiente ruta: MEDIDORES//MEDIDORES_2019//VENTA_DE_MEDIDORES_2019//VENTA_DE_MEDIDORES_2016_2017_2018_2019 o el que se cree de acuerdo al No. de contrato, en el cual se debe diligenciar los siguientes datos: No. Contrato, Número de medidor, Diámetro, Código Interno, Nombre, Dirección, Estrato, Fecha, Responsable de Medidores, Nueva o Reposición, Entregado A, PQR No. | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |
| 8. Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la PQR por reposición o hurtados para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo. | | Funcionario de Medidores | Orden de Trabajo |

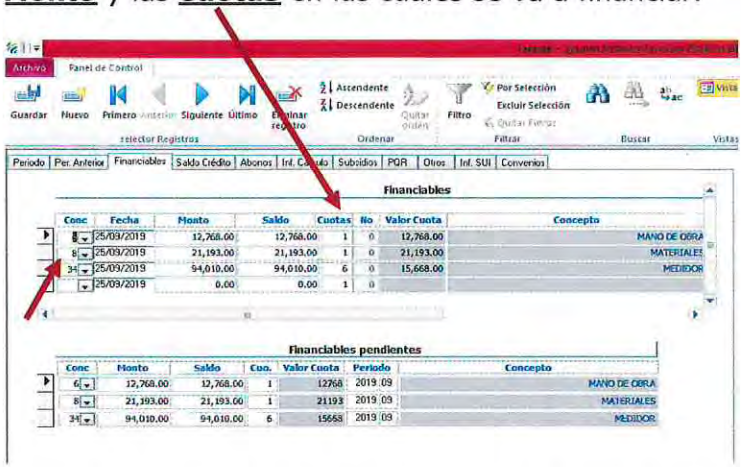
| | | | |
|---|---|---|---|
| 9. Al finalizar la jornada el inspector devuelve las PQR entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación. | | Inspector | Orden de Trabajo |
| 10. Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la PQR los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES. | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |
| 11. Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMBRE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR.<br><br>Para ingresar los cobros en comentarios históricos del suscriptor se siguen los siguientes pasos:<br><br>• Menú Suscriptores – Búsqueda de Usuarios<br><br>  <br><br><br>• Se digita cualquier índice de búsqueda: | | Funcionario de Medidores | Archivo Excel |

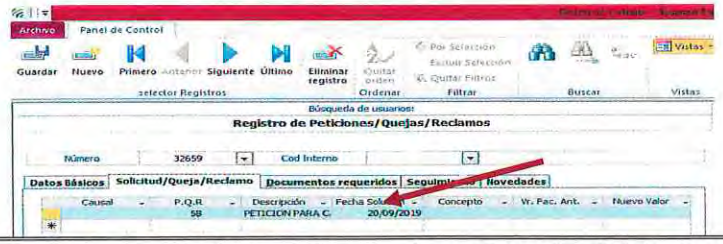
| Ciclo | CodigoRuta | CodigoInterno | Nombre | Direccion | Ano | Per | Matricula | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 105000000100 | 1341462 | PIRIACHI LUIS ALBERTO | C-30-N-14-96 T-3 APTO-101 | 2019 | 09 | 20170300-44 | Consultar |
| 1 | 105000000200 | 1341471 | PEREZ SANDRA JIMENA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-102 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000300 | 1341487 | VARGAS ELIANA ANDREA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-103 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000400 | 1341494 | CARDENAS ORDUZ JEISSON ALIRIO | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-104 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000500 | 1341502 | ROJAS ALFONSO EDWIN GABRIEL | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-105 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000600 | 1341511 | PEREZ LUIS FERNANDO | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-106 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000700 | 1341661 | RIOS MARIA FLOR ANGELA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-201 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000800 | 1341677 | CARVAJAL ISMELDA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-202 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000900 | 1341684 | PROYECTING SAS | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-203 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001000 | 1341691 | AEREO DEL CASANARE GRUPO | C-31-N-14-123 INT-3 APTO-204 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001100 | 1341701 | CELY DE MARTINEZ WALDINA PAULINA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-205 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001200 | 1341717 | TARACHE TUMAY CORNELIA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-206 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001300 | 1341907 | GONZALEZ JARAMILLO LUIS | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-301 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001400 | 1341914 | MARTINEZ HILDEBRANDO | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-302 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001500 | 1341921 | CRUZ GUEVARA GLADYS ELISA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-303 | 2019 | 09 | 2015070001 | Consultar |

- En el icono de comentarios se da Click y se ingresan la información del cobro.

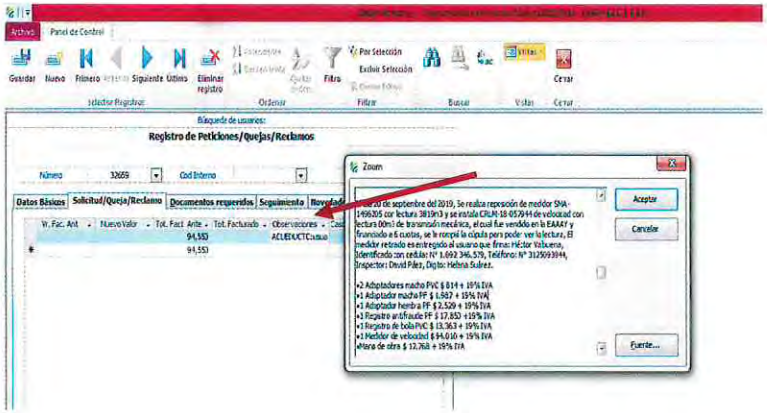



| | | |
|---|---|---|
| | Funcionario de Medidores | Registro en el sistema |

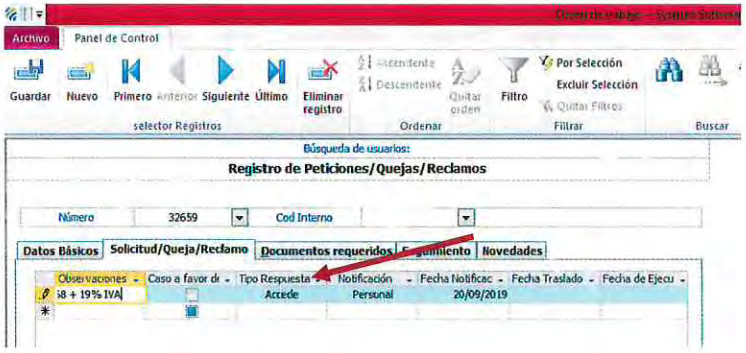
| | | |
|---|---|---|
| • En la pestaña de financiables se ingresa el valor a cobrar según los siguientes conceptos: Materiales, Mano de Obra y Medidor, el cual se despliega en el menú de ***Conc***, posteriormente se ingresa el valor a cobrar en la casilla de ***Monto*** y las ***Cuotas*** en las cuales se va a financiar.<br>  <br><br>Para ingresar los cobros en la PQR se siguen los siguientes pasos:<br>• Se ingresa el menú de PQR opción Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos<br> <br><br>• Se digita el número de la PQR, se da click en la tecla de | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

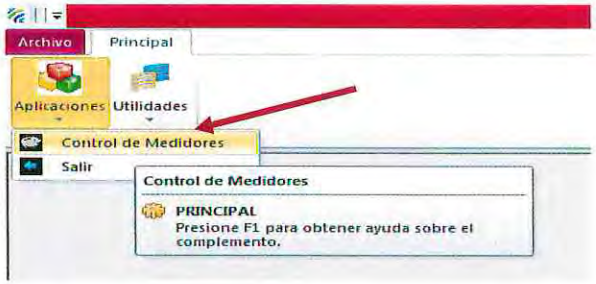
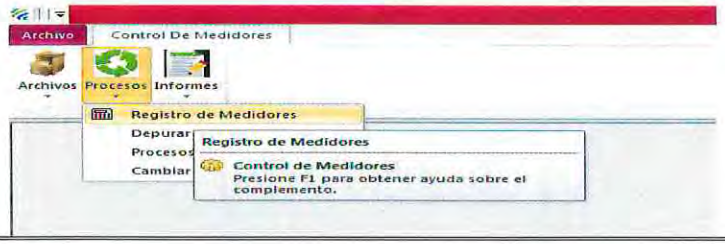
| | | | |
|---|---|---|---|
| tabular para que actualice la información de la PQR.<br> <br><br>• Se selecciona la opción ***solicitud/queja/reclamo***.<br> <br>• Se ingresa la ***fecha de solución,*** siendo esta en la que se realizó la reposición en campo.<br>  | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |
| • Se ingresa en observaciones el comentario del formato de la inspección de campo y el detalle de los cobros realizados, | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

indicando el nombre de la persona que realiza dicho proceso, para desplegar la pantalla se presiona al mismo tiempo la techa Shif y F2.

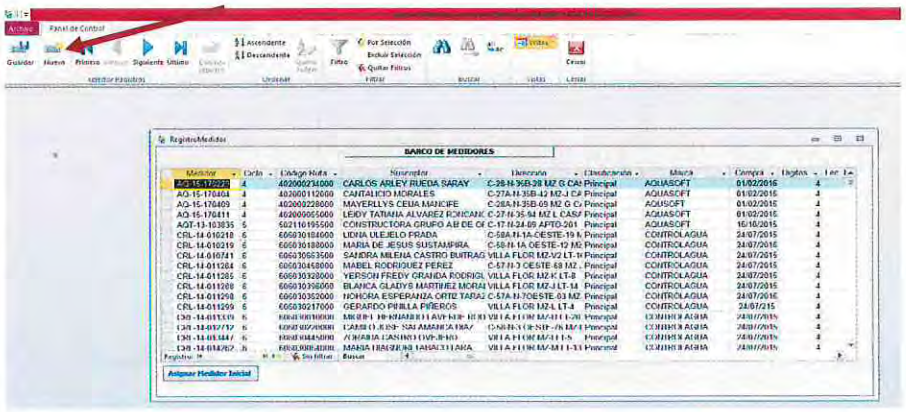



- Se debe seleccionar el tipo de respuesta, si accede o no accede.



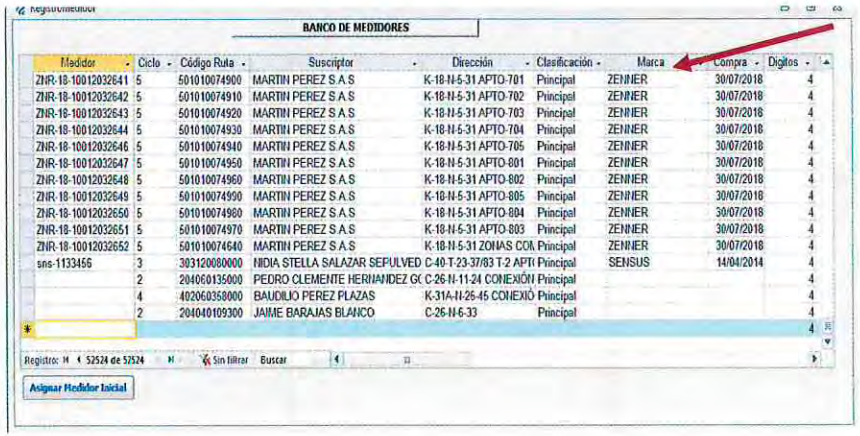
| | | | |
|---|---|---|---|
| 12. Se ingresa al módulo de medidores digitando la usuario y clave:<br> | | Funcionario Medidores | Registro Sistema |
| 13. En el menú de Aplicaciones se selecciona control de medidores.<br>  | | Funcionario Medidores | Registro Sistema |
| 14. En el menú procesos se selecciona registro de medidores.<br>  | | Funcionario Medidores | Registro Sistema |

15. Se selecciona la opción ***NUEVO***.



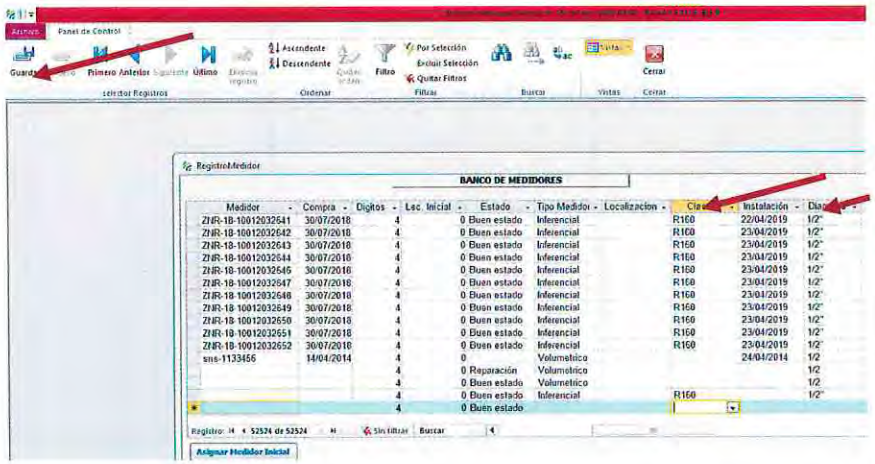
Se habilitan los campos para ingresar la información del medidor nuevo según el siguiente orden:

No. Medidor según los siguientes criterios:

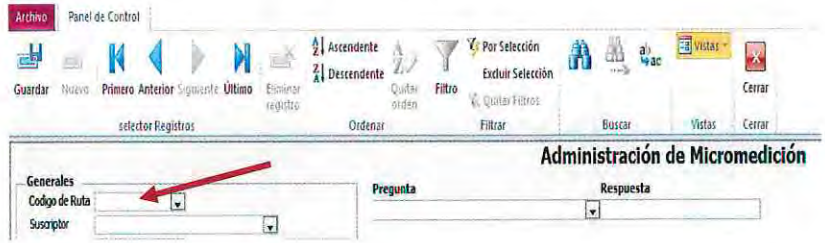


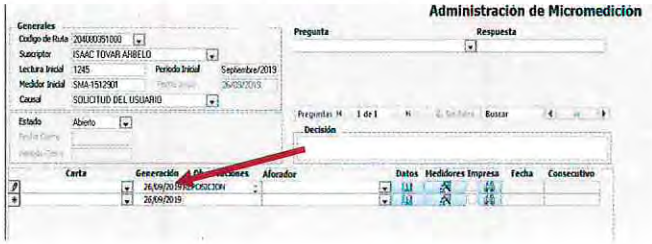
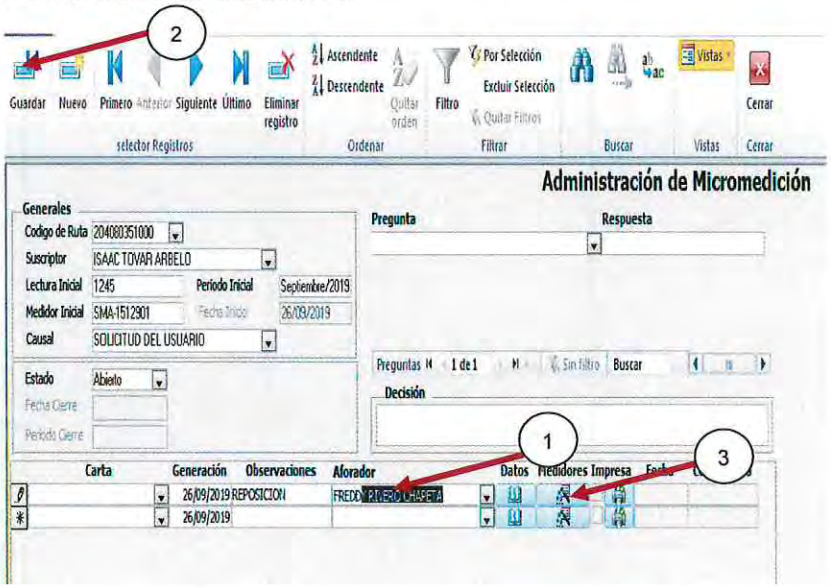

Posteriormente se diligencian los datos en el siguiente orden:

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • CLASIFICACIÓN – PRINCIPAL<br>• MARCA – DE ACUERDO AL MEDIDOR QUE SE ESTE REGISTRANDO.<br>• FECHA DE COMPRA – LA QUE APARECE EN LA FACTURA CUANDO ES COMPRADO EN EL COMERCIO O LA FECHA EN QUE SE CREA LA PQR CUANDO SON VENDIDOS POR LA EMPRESA<br>• TIPO DE MEDIDOR MICROMEDIDOR DE ½":1. INFERENCIAL – VELOCIDAD R80, R100, R125, R160 Y R200. 2. VOLUMÉTRICO – R160 Y R200<br><br>MACROS: MACRO WOLTMAN.<br>• CLASE: R80, R100, R125, R160 Y R200.<br>• FECHA DE INSTALACIÓN – DÍA MES AÑO EN QUE REALIZA LA INSTALACIÓN EN CAMPO.<br>• DIÁMETRO DEL MEDIDOR: ½", ¾", 1", 2", 3", 4".<br>Se da Click en el botón guardar.<br>  | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| En la siguiente etapa se actualiza la información del medidor nuevo y se registran los datos del medidor que se reemplazó defiendo la lectura en el momento del cambio.<br><br>16. Se selecciona el menú Procesos submenú procesos de micromedición.<br><br> <br><br><br>Posteriormente, se digita el ciclo al cual corresponde el suscriptor que se le está haciendo la reposición y se da click en aceptar.<br><br> <br><br><br>Se selecciona la opción NUEVO<br><br> <br> | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Se ubica el cursor en el campo código de ruta y se digita el número y se da enter o la tecla de tabular para que tome la información del suscriptor.<br>  <br>En el campo de decisión se copia la información correspondiente al comentario de la PQR, que hace referencia a la visita de campo.<br> <br>En la opción de carta se selecciona compra de medidor.<br> | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| En el campo de observaciones se escribe REPOSICIÓN<br>  <br><br>Junto al campo de observaciones, se encuentra el campo de aforador, donde se escribe el nombre del inspector que realizo la reposición y se le da Click en la opción GUARDAR, selecciona o da click en el icono de medidores.<br>  <br><br>Se habilita la ventana donde se tiene que ingresar la siguiente | | Funcionarios de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| información:<br>• FECHA DE OPERACIÓN – ES LA FECHA EN QUE SE HIZO LA REPOSICIÓN.<br>• TIPO DE CAMBIO – PRINCIPAL A PRINCIPAL<br>• LECTURA FINAL – LECTURA QUE PLASMA EL INSPECTOR EN EL MOMENTO DE LA REPOSICIÓN DEL MEDIDOR QUE SE RETIRA, SI FUE POR HURTO SE COLOCA LA ULTIMA LECTURA REGISTRADA EN EL SISTEMA.<br>• FINAL PRINCIPAL – SE ESCRIBE EL NÚMERO DEL MEDIDOR NUEVO QUE SE INSTALO.<br>• LECTURA INICIAL – 0<br><br>Se finaliza dando Click en registrar cambio.<br><br> <br><br><br>En estado se selecciona la opción cerrado, aceptar y volver a seleccionar cerrado.<br><br> <br> | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Guardar y Cerrar.<br> <br> | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |
| 17. Se realiza la consulta en el qfdocument en el subserie 20.00 EXPEDIENTE ÚNICO DEL USUARIO para verificar si ya se encuentra indizado.<br>• Si ya está indizado con la foliación en la parte superior y se encuentran documentos de la solicitud de la matrícula, se continuara con la foliación de acuerdo al último folio que se encuentre en el qfdocument.<br>• Si no se encuentra foliado en la parte superior o no tiene documentos de la solicitud de la matrícula, se foliaría en la parte inferior derecha iniciando en 1. | | Funcionario Medidores | Foliación en la PQR |
| 18. Se genera planilla de Excel para hacer transferencia al funcionario encargado de consolidar lo documentos del expediente de los suscriptores. | | Funcionario Medidores | Planilla Excel |

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, 51.13.07.01 FORMATO DE REPOSICIÓN DE MEDIDOR, 51.13.07.02 NOTIFICACIÓN MEDIDOR DE VELOCIDAD, 51.13.07.02 NOTIFICACIÓN MEDIDOR DE VOLUMÉTRICO, Flujograma del Proceso, Protocolo para generar PQR SYSMAN.

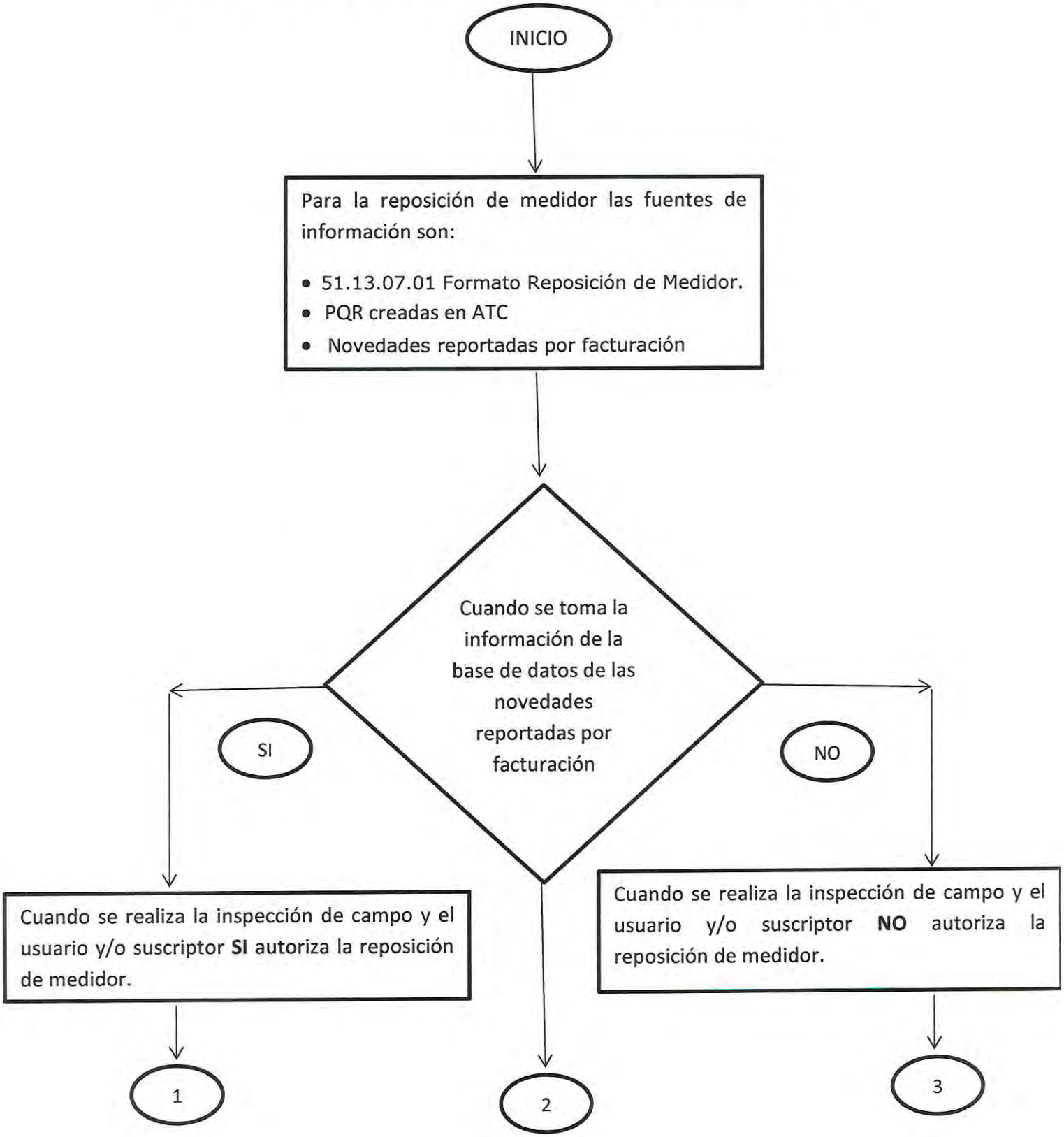
## 4. APROBACIONES

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección MECI** | Yahaira Diaz Quesada **Representante Legal** |

## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2019-10-01 | Todos | Aprobación inicial | Comité de gestión y desempeño |

# FLUJOGRAMA PARA REPOSICIÓN DE MEDIDOR



| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4 | **PROCEDIMIENTO PARA LA REPOSICIÓN DE MEDIDOR** | | **Tipo de Documento** Procedimiento |
|---|---|---|---|
| | | | **Código** 51.13.07 |
| | **Fecha de Elaboración** 2019-10-01 | **Fecha Ultima Modificación** 2019-10-01 | **Versión** 01 |

1

Cuando el inspector devuelve el trabajo entregado, se crea la PQR en el sistema comercial.

2

Se descarga el informe del sistema comercial de las PQR creadas por reposición o hurto, se ingresa este listado en el archivo de Excel que se tiene de control y seguimiento para verificar que se hayan remitido el 100% o cuales se crearon por error.

Se organiza el trabajo de campo y se entrega a los inspectores mediante orden de trabajo.

Al finalizar la jornada los inspectores devuelven el trabajo entregado mediante orden de trabajo y se verifica cuales fueron efectivas y cuáles no.

3

Se genera carta de notificación informando sobre la reposición del medidor.

Si transcurrido 30 días no se realiza la reposición del medidor, se genera una nueva carta informando con dos días de anticipación la fecha y jornada de la reposición.

Se alimenta la estadística del trabajo realizado por cada uno de los inspectores.

Se realiza la liquidación en un archivo de Excel de los materiales, medidor, mano de obra y caja utilizado en campo y reportado en el formato de inspección.

En el sistema comercial en el histórico de usuario se ingresa el detalle de los cobros y en el menú de financiables se realiza el cobro de los conceptos de materiales, medidor, caja o mano de obra.

5

5

↓

Se ingresa en el sistema de información comercial de la PQR los comentarios de lo registrado en el formato de inspección de campo y el detalle de los cobros realizados, asimismo la fecha de solución y si accede o no.

↓

Se ingresa en módulo de MEDIDORES y se ingresan los datos del medidor nuevo.

- NÚMERO DEL MEDIDOR.
- CLASIFICACIÓN – PRINCIPAL
- MARCA – DE ACUERDO AL MEDIDOR QUE SE ESTE REGISTRANDO.
- FECHA DE COMPRA – LA QUE APARECE EN LA FACTURA CUANDO ES COMPRADO EN EL COMERCIO O LA FECHA EN QUE SE CREA LA PQR CUANDO SON VENDIDOS POR LA EMPRESA
- TIPO DE MEDIDOR MICROMEDIDOR DE ½":1. INFERENCIAL – VELOCIDAD R80, R100, R125, R160 Y R200. 2. VOLUMÉTRICO – R160 Y R200

MACROS: MACRO WOLTMAN.

- CLASE: R80, R100, R125, R160 Y R200.
- FECHA DE INSTALACIÓN – DÍA MES AÑO EN QUE REALIZA LA INSTALACIÓN EN CAMPO.
- DIÁMETRO DEL MEDIDOR: ½", ¾", 1", 2", 3", 4".

↓

En la siguiente etapa se actualiza la información del medidor nuevo y se registran los datos del medidor que se reemplazó defiendo la lectura en el momento del cambio.

↓

6

6

↓

Se ingresa el comentario que se alimentó en la PQR, se define que es compra de medidor y el nombre del inspector, posteriormente se habilita la ventana donde se tiene que ingresar la siguiente información:

- FECHA DE OPERACIÓN – ES LA FECHA EN QUE SE HIZO LA REPOSICIÓN.
- TIPO DE CAMBIO – PRINCIPAL A PRINCIPAL
- LECTURA FINAL – LECTURA QUE PLASMA EL INSPECTOR EN EL MOMENTO DE LA REPOSICIÓN DEL MEDIDOR QUE SE RETIRA, SI FUE POR HURTO SE COLOCA LA ULTIMA LECTURA REGISTRADA EN EL SISTEMA.
- FINAL PRINCIPAL – SE ESCRIBE EL NÚMERO DEL MEDIDOR NUEVO QUE SE INSTALO.
- LECTURA INICIAL – 0

↓

Se cierra el proceso y se guardan los datos registrado en el sistema comercial.

↓

Se realiza la consulta en el qfdocument en el subserie 20.00 EXPEDIENTE ÚNICO DEL USUARIO para verificar si ya se encuentra indizado.

- Si ya está indizado con la foliación en la parte superior y se encuentran documentos de la solicitud de la matrícula, se continuara con la foliación de acuerdo al último folio que se encuentre en el qfdocument.

- Si no se encuentra foliado en la parte superior o no tiene documentos de la solicitud de la matrícula, se foliaría en la parte inferior derecha iniciando en 1.

↓

Se genera planilla de Excel para hacer transferencia al funcionario encargado de consolidar lo documentos del expediente de los suscriptores.

↓

FIN

# FORMATO REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Suscriptor: _____

Dirección: _____ Número de Medidor: _____

Código: _____ Fecha: _____

Mediante inspección técnica realizada al predio, se pudo evidenciar que el equipo de

medición se encuentra _____ registrando lectura de _____ m3.

De acuerdo a lo anterior, le invitamos para que dentro del término de treinta (30) días siguientes a la fecha del recibido de la presente comunicación, comparezca a la oficina de atención al usuario, ubicada en la carrera 19 No. 21-34 de esta ciudad, para efectuar la reposición del medidor, el cual puede ser adquirido en la Empresa o comprado en el comercio, según las siguientes especificaciones:

Para predios que el suministro del servicio sea por gravedad el tipo de Micromedidor será de Velocidad de 1/2", clase metrológica R160, transmisión mecánica, cuerpo metálico o compus, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC. Costo del Micromedidor: **$ 111.872**, el cual puede ser financiado.

Para predios que cuenten con sistemas de bombeo, como es el caso de viviendas de propiedad horizontal, el tipo de Micromedidor será Volumétrico R200 o R160, cuerpo metálico, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC. Costo del Micromedidor: **$ 91.249**, el cual puede ser financiado.

Cuando sea adquirido en el comercio deberá entregarlo en las oficinas de la Dirección Comercial, junto con el original del certificado de calibración y copia de la factura de compra.

Autorizó SI _____ NO _____ de forma libre y espontánea a la EAAAY para que me

suministre el Micromedidor y sea financiado en _____cuotas.

La circular externa 006 SSPD del 02 mayo 2007, indica que: el usuario dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, ***el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado,*** atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Funcionario EAAAY: _____.

Constancia de Entrega: _____.

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Celular.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

848.16.01.xxxx.19
Yopal, XX de XXX de 2019

Señor (a)
**XXXXXXXXX**
Dirección: **XXXXXX**
Código Interno: **XXXXX**

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

**REFERENCIA:** NOTIFICACIÓN PERSONAL

**ASUNTO:** REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Cordial saludo;

Mediante inspección técnica realizada al predio, se pudo evidenciar que el equipo de medición No. **SMA-XXXXX** se encuentra **xxxxxx,** toda vez que no reporta diferencia de lectura desde el periodo de **xxxx del xxx**, presentando la misma lectura **xx M3.**

De acuerdo a lo anterior, le invitamos para que dentro del término de treinta (30) días siguientes a la fecha del recibido de la presente comunicación, comparezca a la oficina de atención al usuario, ubicada en la carrera 19 No. 21-34 de esta ciudad, para efectuar la reposición del medidor, el cual puede ser adquirido y financiado en la empresa o comprarlo en el comercio.

El equipo de medida debe contar con las siguientes características: Micro medidor de VELOCIDAD de chorro único, de 1/2", clase metrológica R-80, R-160, R-200 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.

La circular externa 006 SSPD del 02 mayo 2007, indica que: el usuario dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, ***el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado,*** atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Respecto al equipo de medida instalado en el inmueble, es necesario traer a colación, la Norma técnica colombiana (NTC) 1063-123, la cual señala que una vez los medidores superen los 3200 M3 o los tres años de servicio, deben ser remplazados para evitar problemas en la medición.

Agradecemos su comprensión y recuerde que la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal está a su servicio.

Es tuya, es nuestra, es de Yopal!

Cordialmente;

**FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR**
Profesional Oficina De PQR EAAAY

Elaboró: Mónica Julieth Cruz Rodríguez

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

848.16.01.xxxxx.19
Yopal, xx de xxxx de 2019

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

Señor (a)
**xxxxxxxxxxx**
Dirección: xxxxxx
Código Interno: **xxxxx**

**REFERENCIA:** NOTIFICACIÓN PERSONAL

**ASUNTO:** REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Cordial saludo;

Mediante inspección técnica realizada al predio, se pudo evidenciar que el equipo de medición No. **xxxxxx** se encuentra xxxxx**,** toda vez que no reporta diferencia de lectura desde el periodo de **xxx DEL xxxx**, registrando el mismo aforo de **xxx M3.**

De acuerdo a lo anterior, le invitamos para que dentro del término de treinta (30) días siguientes a la fecha del recibido de la presente comunicación, comparezca a la oficina de atención al usuario, ubicada en la carrera 19 No. 21-34 de esta ciudad, para efectuar la reposición del medidor, el cual debe ser comprado en el comercio.

El equipo de medida debe contar con las siguientes características: Micro medidor VOLUMÉTRICO 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.

La circular externa 006 SSPD del 02 mayo 2007, indica que: el usuario dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, ***el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado,*** atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Frente a los equipos de medición, es necesario traer a colación la Norma técnica colombiana (NTC) 1063-123, la cual señala que una vez los medidores superen los 3200 M3 o los tres años de servicio, deben ser remplazados para evitar problemas en la medición.

Agradecemos su comprensión y recuerde que la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal está a su servicio.

Es tuya, es nuestra, es de Yopal!

Cordialmente;

**FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR**
Profesional Oficina De PQR EAAAY

Elaboró: Mónica Julieth Cruz Rodríguez

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

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para instalar medidor a matriculas nuevas.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Dar trámite de forma oportuna a las solicitudes de los usuarios y/o suscriptores en los casos de instalación de medidor a matriculas nuevas.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde el momento en que a solicitud del suscriptor o usuario en la oficina de atención al usuario por cualquiera de los diferentes medios que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP disponga para la generar la orden de trabajo para la instalación del medidor.

**INSUMO:** Formatos remitidos para la reposición de medidores por parte de cualquier funcionario de la EAAAY, base de datos remitida de facturación o PQR escritas, verbales o telefónicas.

**PRODUCTO:** Respuesta oportuna y con calidad a nuestros suscriptores o usuarios, dentro de los términos de ley para atender la instalación de medidor.

**USUARIOS:** Suscriptores o usuarios, funcionarios de la EAAAY, entes de inspección, control y vigilancia.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

***CONCEPTO UNIFICADO SSPD-OJU-2009-02*** **- DERECHO A LA MEDICIÓN**

De conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Norma concordante con el artículo 146 de la misma ley que dispone que la empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.
Una de las finalidades de estas normas, como lo señala el propio artículo 146 antes citado, es que el consumo sea el elemento

principal del precio que se cobra al usuario.

*Al respecto, el Consejo de Estado ha sostenido: "Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios".* CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. C.P. HERNÁNDEZ María Nohemí. Sentencia del 1 de diciembre de 2006. Exp. 200601450.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, dispone:

"Artículo 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual."

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto 302 citado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, expidió la Resolución 319 de 2005, regulando el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado y a los usuarios en categoría de multiusuarios, donde no existe medición individual por razones de tipo técnico.

En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DURANTE UN PERIODO POR FALTA DE MEDICIÓN NO IMPUTABLE A LA EMPRESA NI AL USUARIO.**

De conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse según dispongan los contratos uniformes, así:

1. Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario,

2. Con base en los consumos promedios de suscriptores, o usuarios que estén en circunstancias similares, o

3. Con base en aforos individuales.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas:

1. Sólo procede de manera excepcional, cuando durante un periodo no es posible hacer la medición, por causas no imputables a la empresa o al usuario. Esta norma es concordante con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, que dispone que, cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las medidas para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

2. La empresa decide en el contrato de condiciones uniformes cuál de las alternativas previstas aplica; en caso de no existir estipulación expresa en el contrato, la empresa deberá aplicar aquella que para cada caso concreto se ajuste más al objetivo de determinar el consumo real del usuario.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CUANDO SE ACREDITE LA EXISTENCIA DE FUGAS IMPERCEPTIBLES AL INTERIOR DEL INMUEBLE.**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, dispone que también habrá lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles. La empresa tiene la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga.

A partir de la detección de la fuga, el usuario tiene dos meses para remediarlas. Durante este periodo, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo cobrará el consumo medido.

Esta norma establece dos formas de determinación del consumo por promedio, una, con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, durante la investigación de la fuga, es decir, antes de la detección de la misma, que sería cuando la empresa efectúe la revisión previa conforme al artículo 149 de la ley 142 de 1994, y otra, con base en el promedio de los últimos seis meses, que se adoptaría durante los dos meses con que cuenta el usuario para remediar la fuga.

También conviene precisar que conforme a esta norma, si la empresa ayudó al usuario a ubicar el sitio y la causa de la fuga y el usuario no la remedio dentro de los dos meses que le concedió la empresa, ésta puede, pasados los dos meses, cobrar el consumo medido, pues la empresa cumplió su obligación legal, y no puede soportar la negligencia del usuario.

El hecho de detectar una fuga perceptible no exime a la empresa de cumplir con el deber de revisión previa que le impone el artículo

149 de la ley 142 de 1994, pues la ley estableció la obligación en cabeza de las empresas de ayudar al usuario a detectar el sitio y causa de las fugas, sin efectuar distinción alguna. De la misma manera, la ley obligó a las empresas a efectuar la revisión previa de aquellas causas de desviaciones significativas de consumo, sin efectuar diferenciaciones entre los tipos de causas.

Las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviaciones significativas de consumo.

En esa medida, cuando la desviación significativa de consumo surge como consecuencia de una fuga imperceptible, es deber de la empresa efectuar su verificación a través de instrumentos técnicos apropiados. Por lo tanto, la empresa prestadora no puede justificar el no cumplimiento de su deber de revisión basada en la supuesta ausencia de indicios de fuga imperceptible, pues precisamente la noción de fuga imperceptible nos indica que ésta no es detectable directamente por los sentidos, sino solamente mediante instrumentos técnicos adecuados.

El decreto 229 de 2002, con relación a los servicios de acueducto y alcantarillado, establece las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

3.13. 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.

3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

En otras palabras, no es posible que la empresa, con fundamento en simples indicios, se sustraiga de su obligación de ayuda al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas imperceptibles (inciso tercero del artículo 146 de la ley 142 de 1994), pues entonces no tendría ningún sentido que la ley y el reglamento hubieren hecho la distinción entre fugas perceptibles e imperceptibles, y que en relación con estas últimas se hubiere dicho que sólo son detectables mediante instrumentos técnicos apropiados.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA DA LUGAR A PERDER EL PRECIO.**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, prescribe que la falta de medición por acción u omisión de la empresa, le hará perder el precio.

Agrega esta norma que, se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Esta disposición castiga de manera severa la negligencia de la empresa, bien sea por acción o por omisión. La ley no señala cuales

serían las conductas activas o pasivas de la empresa que la llevarían a perder el precio.

En cuanto a las conductas omisivas señala una, la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, sin embargo, aquí hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 144 de la ley 142 de 1994, según el cual, los contratos pueden exigir que el usuario adquiera e instale el medidor en el plazo otorgado por la empresa. Si le corresponde instalarlo al usuario y no lo hace, la empresa tendría seis meses para hacerlo desde la conexión.

Ahora bien, como el artículo 146 citado, no estableció cuales eran los otros casos en la falta de medición por acción u omisión, que harían perder el precio a la empresa, el Consejo de Estado ha sostenido que en tales circunstancias se debe adelantar un proceso judicial para determinar la pérdida del precio, pues según esa Corporación, esa disposición no implica el deber de reconocer tal pérdida pues sólo puede definirse en virtud de un proceso administrativo o judicial. En otras palabras, sólo un juez podría establecer la responsabilidad de la empresa.

Finalmente, no debe confundirse la falta de medición, con la ausencia de lectura del medidor; en el primer caso aplica el artículo 146 de la ley 142 de 1994, en tanto que en el segundo se aplica el artículo 150 de la misma ley. Este criterio fue acogido por el Consejo de Estado, (CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. C.P. LAFONT PIANETA Rafael. Sentencia del 16 de agosto de 2007. Radicación: 25000-23-24-000- 2003-00456-01) sostiene esta Corporación que no se puede confundir la falta de medición, con la no lectura existiendo medidor, y por tal omisión no facture de manera oportuna, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en este último caso, para que la empresa no incurra en cobro inoportuno deberá demostrar que la lectura no se pudo hacer por culpa del usuario, por ejemplo, que el medidor estaba en un sitio de difícil acceso para la empresa y que empleo todos los medios legales a su alcance para lograr que el usuario permitiera el acceso al medidor.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO, JUSTIFICA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**
Según el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición por acción u omisión del usuario es causal para suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales.

**MICROMEDICIÓN.**

De conformidad con el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, las comisiones de regulación deberán, de acuerdo a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley, fijar los plazos y términos en los cuales las empresas deben implementar los planes de medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Para tal efecto, el artículo 146 había señalado unos plazos a las comisiones.

Para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 9.1, 14.22, 97 y 146 y en el artículo 3 de la Ley 373 de 1997, reguló en el Título II, Capítulo I de la Resolución CRA 151 de 2001(Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo), lo referente al uso eficiente del agua y en particular el tema de la medición, en puntos como: (i) elaboración del programa de micromedición, (ii) prioridades y plazos máximos para la ejecución de los programas de micromedición, (iii) financiación de micromedidores, (iv) reparación y mantenimiento de medidores, (v) condiciones técnicas para la micromedición, (vi) excepción para la instalación de micromedidores, y (vii) condiciones económicas para la micromedición.

Posteriormente, mediante la Resolución CRA 364 de 2006 se modificaron los artículos 2.1.1.13 y 2.1.1.14 de la Resolución CRA 151 de 2001, en relación con las excepciones a la micromedición, así:

"ARTÍCULO 2.1.1.13 EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES. - Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 364 de 2006 - En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que a la fecha de entrada en vigencia de esta resolución presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, las personas prestadoras, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar, para los efectos previstos en la presente resolución, la sectorización física de las redes de distribución respectivas.

Una vez realizada tal sectorización, se instalará macromedidores a la entrada del sector correspondiente y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos. (...)

**(...)**ARTÍCULO 2.1.1.14 CONDICIONES ECONÓMICAS PARA LA MICROMEDICIÓN. - Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 364 de 2006. - La persona prestadora del servicio de acueducto podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de estrato 1 y 2 cuya factura de acueducto y alcantarillado correspondiente al consumo básico mensual, establecido por la CRA, para el estrato 1, supere el 5% del salario mínimo mensual legal vigente y, para el estrato 2, el 7% del salario mínimo mensual legal vigente. El consumo de los usuarios exceptuados en aplicación del presente artículo será establecido con base en los consumos promedio de suscriptores o usuarios micromedidos del mismo estrato, o con base en aforos individuales.

**PARÁGRAFO.** De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos."

Es así que, para determinar el consumo, se debe identificar si el suscriptor y/o usuario cuenta con el instrumento de medición, evento en el cual el consumo medido será el consumo facturado.

Ahora bien, si el suscriptor y/o usuario no cuenta con el correspondiente medidor, la empresa podrá determinar el consumo

facturable de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, para tales efectos. En este evento, se debe tener en cuenta si el suscriptor y/o usuario se encuentra dentro de las excepciones para la instalación de micromedidores, establecidas en la Resolución CRA 364 de 2006.

**DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO.**

**DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES.**

**DERECHO DEL USUARIO A ESCOGER LIBREMENTE EL PROVEEDOR DE LOS MEDIDORES Y DEMÁS BIENES Y SERVICIOS NECESARIOS PARA SU MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios pueden decidir con libertad a qué persona le adquieren los instrumentos de medición y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas que la empresa haya establecido en las condiciones uniformes del contrato.

Esta disposición no hace nada distinto de reconocer el derecho de los usuarios a escoger libremente la persona que le suministre los bienes que requiera para usar el servicio. En efecto, el numeral 9.2 del artículo 9 de la ley 142 de 1994, dispone que, además del derecho a la libre elección del prestador, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

Pero ese derecho de elección no sólo se predica de la adquisición de los medidores; lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9º debe entenderse de manera amplia cuando habla de elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. En ese sentido, siempre que haya oferta en el mercado de bienes o servicios, el suscriptor puede escoger libremente quien repare o mantenga los equipos de medida. Sin embargo, como señala el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

La infracción de lo dispuesto en estas normas puede constituir abuso de posición dominante de las empresas de servicios públicos frente a los usuarios, de conformidad con el artículo 133 de la ley 142 de 1994, en particular a lo preceptuado en el numeral 133. 5. También podría haber infracción del artículo 34 de la ley 142 de 1994, en la medida en que se restringiera la oferta de tales bienes o servicios a eventuales competidores o proveedores de dichos bienes.

En conclusión, siempre que haya oferta disponible de los bienes o servicios a que se refiere el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el

usuario tiene derecho a escoger libremente tales bienes o servicios.

**ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO.**

Con relación a la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los medidores, el artículo 14 del Decreto 302 de 2000(12), dispone:

">ARTICULO 14. DE LOS MEDIDORES. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.(...)"

Por su parte, el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002, dispone:

"Artículo 19. Cambio de medidor. La Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.(...)"

En conclusión, el usuario o suscriptor puede adquirir su equipo de medición con la empresa prestadora del servicio público o con quien estime conveniente, pero debe cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes de la empresa; en todo caso, el pago del mencionado equipo de medición corre a cargo del mismo.

**LOS COSTOS DE REPOSICIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS MEDIDORES ESTÁN A CARGO DEL USUARIO.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los equipos de medida funcionen en forma adecuada, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos cuando se verifique que su funcionamiento no permite medir adecuadamente sus consumos. Los medidores no podrán cambiarse, hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

Dispone igualmente esta norma, que si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario no ha cambiado o reemplazado el medidor, la empresa puede hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

Si durante la visita de la empresa se determina que es necesario retirar el medidor, en el Acta debe quedar constancia de las causas del retiro del medidor. Si después de la revisión en un laboratorio acreditado se encuentra que el medidor está funcionando adecuadamente, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor.

Finalmente, según esta disposición, los costos de reparación y reemplazo de los medidores deben ser asumidos por el suscriptor o usuario.

**CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.**

El artículo 145 de la ley 142 de 1994, prescribe que las condiciones uniformes de los contratos permitirán tanto a la empresa como al usuario verificar el estado de los instrumentos utilizados para medir el consumo, y las dos partes están obligadas a adoptar medidas eficaces para que no se alteren. Indica igualmente este artículo, que se permite a la empresa retirar temporalmente los medidores para verificar su estado. Es decir, existe una responsabilidad compartida entre empresa-usuario en esta materia.

Si se analiza este artículo de la ley, frente al 144 de la misma ley 142, que establece que el usuario no está obligado a cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada, se podría deducir que la obligación compartida que impone el artículo 145 de verificación de los instrumentos de medida, se refiere más a una responsabilidad preventiva de cuidado o vigilancia externa sobre los medidores, con el fin de evitar que estos puedan ser manipulados o alterados.

**COSTO DE LAS REVISIONES AL MEDIDOR.**

Conforme a lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos, por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo.

De allí que, si las revisiones que efectúan las empresas corresponden a la ejecución de planes de mantenimiento y/o control de

pérdidas, el costo de la revisión se encuentra remunerado vía tarifa y por lo tanto no podría efectuarse un cobro adicional al usuario por dicho concepto.

Si la revisión se efectúa a propósito de la investigación de desviaciones significativas, se debe tener en cuenta que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar esas desviaciones al preparar las facturas, lo cual implica que las empresas están obligadas a visitar los domicilios de los usuarios con el fin de determinar la causa que los originó y por lo tanto el costo de esa revisión no puede ser trasladado a los usuarios.

Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, la empresa podrá cobrar el costo de la revisión al usuario, siempre y cuando así lo establezca el contrato de condiciones uniformes del respectivo prestador. En este caso, se debe tener en cuenta que la empresa tiene derecho a remunerarse por ese concepto, tratándose de un evento excepcional que da lugar a la labor de revisión, claro está, en las condiciones que establezca la regulación del sector y el contrato de condiciones uniformes.

Si la revisión es solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario, la empresa podrá cobrarle ese servicio siempre que así lo disponga el contrato de condiciones uniformes.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público. Este procedimiento debe realizarse garantizando el derecho al debido proceso y defensa del usuario, toda vez que el dictamen del laboratorio respecto del equipo de medida es la prueba fundamental para el cambio del medidor o para la suspensión o terminación del contrato de servicios públicos por parte de la empresa.

UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES.

De conformidad con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos, tienen obligaciones respecto del funcionamiento adecuado de los medidores, y además de acuerdo con el artículo 146 de la misma ley, el prestador del servicio tiene derecho a medir los consumos, razón por la cual los instrumentos o equipos de medición deben estar en un sitio de fácil acceso que permita tales actividades cuando la empresa lo requiera.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura. A su vez, el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable, señala que es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor.

**PROPIEDAD DE LOS MEDIDORES.**

Conforme al artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

De acuerdo con la norma citada, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago, de lo cual se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el sólo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento.

En este orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Para el servicio de acueducto el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7º del Decreto 229 de 2002 dispone que: ¨En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario´

**FINANCIACIÓN DE MEDIDORES.**

De conformidad con el artículo 97 de la ley 142 de 1994, con el propósito de incentivar la masificación de los servicios públicos domiciliarios, las empresas que presten servicios públicos pueden otorgar plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.

También prevé el citado artículo, que los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la Nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se beneficien con el servicio y, de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se aplicarán los plazos establecidos en el la citada norma, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4o del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de esos servicios debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

El artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001 señala:

"**Financiación de los aportes de** conexión a los usuarios. Las personas prestadoras podrán otorgar plazos para amortizar los aportes de conexión en los términos del artículo 97 de la Ley 142 de 1994. En el caso de los estratos 1, 2 y 3 este plazo es de carácter obligatorio y no podrá ser inferior a tres (3) años, excepto por renuncia expresa del usuario.

Para los estratos 1, 2 y 3 los aportes de conexión podrán ser cubiertos por entidades gubernamentales de cualquier orden a través de aportes presupuestales para su financiación. Si existe un saldo a cubrir por parte del usuario, se deben aplicar los plazos mencionados.

PARÁGRAFO. Las personas prestadoras no están obligadas a conceder los mencionados plazos para amortizar los aportes de conexión, cuando se trate de urbanizadores de viviendas o inmuebles así estos correspondan a los estratos 1, 2 y 3".

En consecuencia, salvo la excepción consagrada en el parágrafo del artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001, es deber de las empresas solo para los estratos 1, 2 y 3, otorgar plazos para amortizar los cargos de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor.

Para los demás usuarios, es facultativo de las empresas el otorgamiento y forma de los mencionados plazos.

Respecto de intereses de plazo, su cobro sólo procede de manera excepcional en relación con algunos bienes o servicios como es el caso de los derechos de conexión incluidos la acometida y el medidor cuando no hagan parte de la tarifa y la empresa y el usuario hayan acordado plazos de amortización para su pago; o cuando se hayan suscrito acuerdos de pago por deudas de servicios públicos.

**CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.**

Quien adquiera un medidor- empresa o usuario-, deberá obtener del vendedor el respectivo certificado de calibración; si lo adquiere directamente el usuario, la empresa de servicios públicos deberá aceptar el respectivo certificado de calibración, siempre y cuando sea de un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo que decida obtener un nuevo certificado de otro laboratorio acreditado, caso en el cual, el costo de calibración lo asume la empresa.

Los medidores utilizados para la medición de los servicios de energía eléctrica, agua potable y gas, son instrumentos de medida cuya verificación o calibración son obligatorias. Tal y como lo disponen el Decreto 2269 de 1993, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Titulo VI Capitulo 3, artículo 3.1. y la Resolución SIC 2054/97 art.1.

"Decreto 2269 De 1993 (...) ARTICULO 29. Los Instrumentos para medir y los patrones que sean utilizados en las actividades

enumeradas en este artículo ya sea que se fabriquen en el territorio nacional o se Importen, requerirán, previamente a su comercialización, aprobación del modelo o prototipo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, y están sujetos a control metrológico por parte de la misma entidad, sin perjuicio de las atribuciones de otras dependencias. Igualmente, se podrá requerir a los fabricantes, importadores, comercializadores o usuarios de instrumentos de medición la verificación o calibración de éstos, cuando se detecten fallas metrológicas ya sea antes de ser vendidos o durante su utilización.(...)"

"Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Titulo VI Capitulo 3 (...) 3.1 INSTRUMENTOS DE MEDIDA Y PATRONES CUYA VERIFICACIÓN O CALIBRACIÓN SON OBLIGATORIAS. Los instrumentos de medida y patrones cuya verificación o calibración inicial, periódica y extraordinaria, se establecen como obligatorias, son las siguientes:

(...) Contadores de energía eléctrica, agua y gases;(...)"
Por su parte, los artículos 33 y 34 del Decreto 2269 de 1993, señalan:

"Artículo 33. Las autoridades, empresas o personas que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas natural deberán **contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.** La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá eximir a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor.

Artículo 34. **Los instrumentos para medir que se empleen en los servicios de suministro o abastecimiento de agua, gas, energía eléctrica, combustibles derivados del petróleo y telefonía, quedan sujetos a las siguientes reglas:**

a) Las autoridades, empresas o personas que proporcionen directamente el servicio, estarán obligadas a contar con el número suficiente de instrumentos patrón, personal calificado, así como con el equipo de laboratorio necesario para comprobar por su cuenta, el grado de precisión de los instrumentos en uso; (...)"

Las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA 151 de 2001 y 236 de 2002, igualmente señalan que las empresas deben contar con laboratorios acreditados o realizar convenios con otras empresas prestadoras de servicios que posean talleres de medidores, certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o con el fabricante, a fin de garantizar su mantenimiento y reparación.

La Resolución CRA 413 de 2006, en su capítulo II, artículo 9, establece que cuando se instale un equipo de medida por primera vez, este deberá contar con su respectiva certificación de calibración por parte del laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
Cabe precisar que una calibración es oficial cuando realmente la hace un laboratorio acreditado, conforme al concepto SIC Rad.

04036212 del 11 de junio de 2004.

**COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO PARA EXIMIR A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONTAR CON LABORATORIOS ACREDITADOS.**

El artículo 33 del Decreto 2269 de 1993 dispone:

"Las autoridades, empresas o personas que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas naturales deberán contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Industria y Comercio, **podrá eximir** a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor". (Negrilla fuera del texto original).

Así las cosas, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de "eximir" a las personas prestadoras de contar con laboratorios de metrología acreditados, cuando se den las condiciones previstas en la misma disposición, ya que las funciones previstas en el Decreto citado, en particular las relativas al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, son asuntos técnicos a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio. Si bien es cierto que las facultades de vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio tenía respecto de las empresas de servicios públicos, cesaron en el momento en que la Superintendencia de Servicios Públicos entró a ejercer plenamente sus funciones, en virtud de lo establecido en el artículo 185 de la Ley 142 de 1994, las materias que pasaron a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos por disposición constitucional y legal, fueron aquellas referidas a funciones de vigilancia y control, más no las que tienen que ver con el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

**CAMBIO DE MEDIDORES.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, está autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.
Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y

146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario.

**CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.**

En los casos en que de conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.**

El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

**ACTAS DE REVISIÓN.**

Conforme a los artículos 135, 144 y 145, las empresas están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Corresponde a las empresas, por medio de las condiciones uniformes de los contratos, definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones.

Sin embargo, ninguna norma legal exige que se deba presentar orden escrita previa para poder realizar la visita. Todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el Acta de Visita. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por la empresa de servicios públicos.

Los datos que se consignen en la respectiva Acta de revisión o informe, deben ser legibles y claros. No se aceptan tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario.

Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante los experticios técnicos respectivos.

Si la revisión se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por el prestador, se le debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita.

La empresa cuenta con diversas pruebas para revisar y verificar el funcionamiento del medidor y sus conexiones. Sin embargo, la prueba idónea para determinar el funcionamiento del medidor es el concepto del laboratorio acreditado.

Los usuarios tienen derecho a que la prueba de laboratorio también se realice en un centro diferente al de la empresa y a que la prueba de verificación de la idoneidad de los sellos así como el de la calibración del aparato de medida se realice en presencia del usuario con la asesoría de un tercero (ingeniero o técnico electricista).

Siguiendo con el análisis del procedimiento, el laboratorio rinde un dictamen que puede confirmar, negar o agregar más indicios de los señalados en el acta de inspección y ninguna empresa de servicios públicos puede negar al suscriptor y/o usuario estar presente en la diligencia.

Para el caso del servicio público de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico reguló lo pertinente mediante la Resolución 413 de 2006.

**DICTAMEN DEL LABORATORIO.**

La norma técnica NTC-17025 relativa a los "Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración", establece que los informes de inspección deben cumplir con los siguientes requisitos:

**"13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN**

13.1. El trabajo llevado a cabo por el organismo de inspección debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.

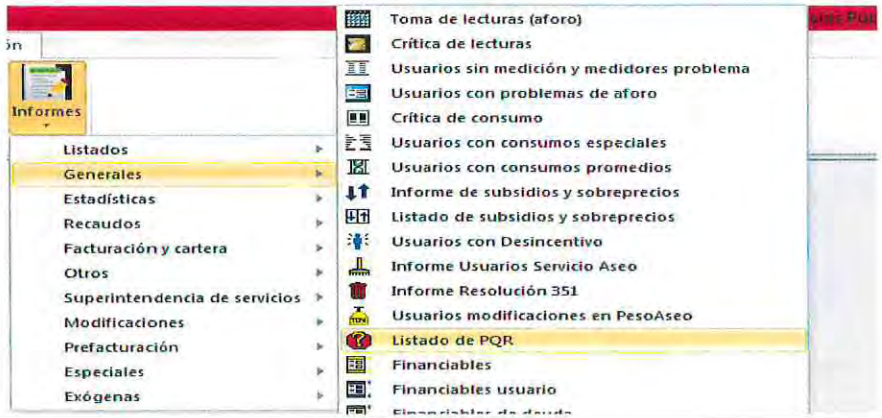
13.2. El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara.

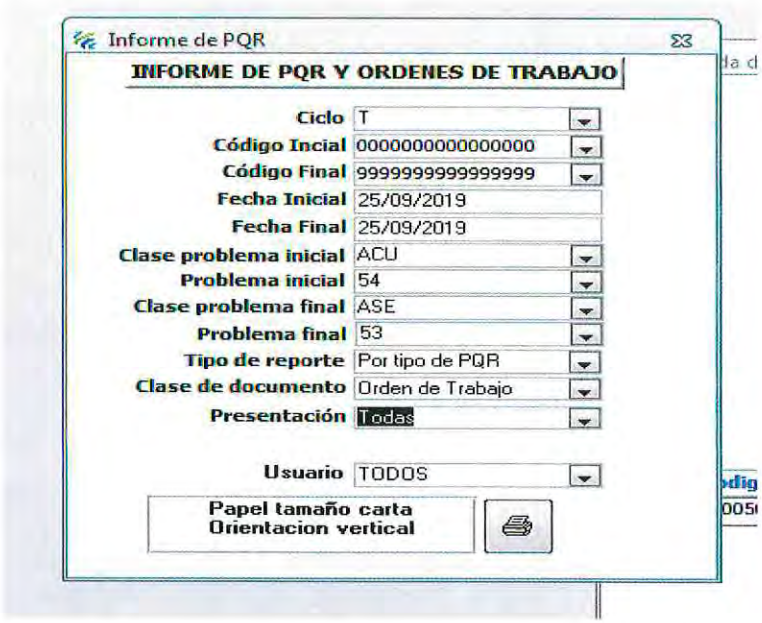
13.3. Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

13.4. El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes, u otras partes acerca de las actividades del organismo de inspección. (...)"

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| 1. Los funcionarios de ATC reportan al finalizar la jornada laboral las PQR por concepto de Órdenes de Trabajo, para la instalación de medidor y demás accesorios que requiera la conexión.<br><br>• Dentro de los documentos que se tienen que validar en relación al número de medidor que fue adquirido en el comercio son la factura y el certificado de calibración.<br><br>• Si el medidor es vendido por la Empresa se asignara en la oficina de Medidores. | Ver documento adjunto | Funcionario PQR | Ordenes de Trabajo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2. Se digitaliza los documentos de la matrícula en el qfdocument subserie documental 20.00 EXPEDIENTE ÚNICO DEL USUARIO. | | Funcionario PQR | Expediente Indizado |
| 3. El expediente del suscriptor junto con el medidor y accesorios que hubiere traído el suscriptor o usuario si este fue comprado en el comercio, se entrega a la persona encargada de programar la instalación del medidor. | | Funcionario Medidores | Expediente |
| 4. El funcionario encargado de realizar el control de las ordenes de trabajo al finalizar la jornada descargara de SYSMAN la relación de órdenes de trabajo para verificar que se las hayan remitido todas, las cuales se consolidara en un archivo Excel ubicado en la siguiente ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//MATRICULAS NUEVAS 2019.<br><br>Nota. Para descargar el informe se realizan los siguientes pasos:<br><br>• Informes<br>• Generales<br>• Listado de PQR<br><br>  | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Se diligencia los siguientes campos: Ciclo: T, Código Inicial: 0000000, Código Final: 999999999, Fecha Inicia: Rango inicial, Fecha Final: Rango Final, Clase de Problema Inicial: Acueducto, Problema Inicial: 54, Clase de Problema Final: Aseo, Problema Final: 53: Solicitud Nueva, Tipo de Reporte: Por tipo de PQR, Clase de documento: Orden de Trabajo, Presentación: Todas, Usuarios: Todos, Click en el icono de la impresora.<br>  <br><br>• Se genera el informe con los siguientes campos: No., Doc., Código de Ruta, Problema, Nombre, Dirección Técnica, Tipo, Presentación, Total Facturado Anterior, Solución, Observación, Fecha de Solución, Usuario. | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |

Página 1 de 2
viernes, 27 de septiembre de 2019

INFORME DE ORDENES DE TRABAJO

Entre las fechas 26/09/2019 y 26/09/2019 y los códigos 000000000000000 y 999999999999999

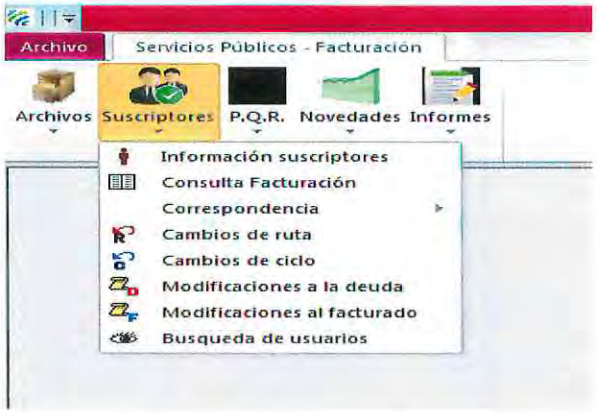
Fecha [illegible]

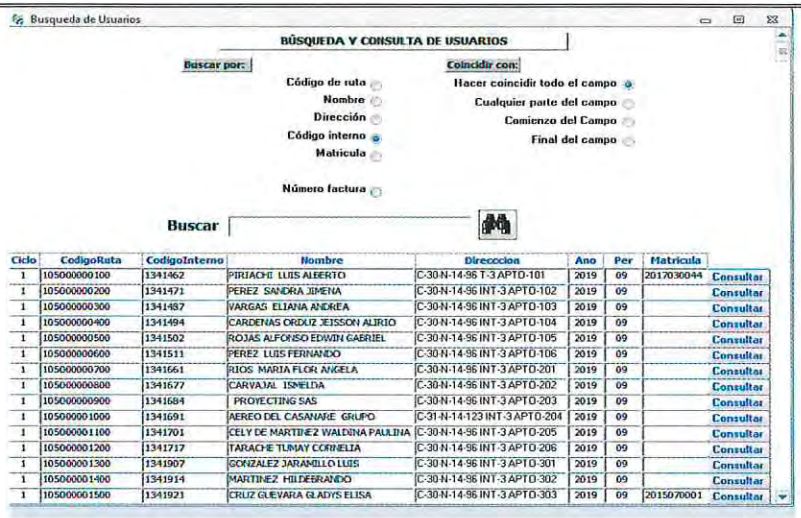
| Nº | Doc | Código ruta | Problema | Nombres | Dir Tecnica | Tipo | Pres. | Tot Fact Ant | Tot Fact Ant | Solución | Observación | AP Fun | fecha Sol | Usuario |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [illegible] | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 58,450 | | CUANDO EL USUARIO SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | SANTIAGO M |
| | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 58,450 | | CUANDO EL SUSCRIPTOR SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | SANTIAGO M |
| | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVAS MATRICULAS | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 58,450 | | [illegible] | [illegible] | ☐ | | SANTIAGO M |
| [illegible] | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 107,040 | | CUANDO EL USUARIO SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | [illegible] |
| [illegible] | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 18,970 | | CUANDO EL USUARIO SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | SANTIAGO M |
| | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 18,970 | | CUANDO EL SUSCRIPTOR SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | SANTIAGO M |
| | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVAS MATRICULAS | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 18,970 | | [illegible] | [illegible] | ☐ | | SANTIAGO M |
| [illegible] | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 255,120 | | CUANDO EL USUARIO SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | [illegible] |
| | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVA | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 255,120 | | CUANDO EL SUSCRIPTOR SOLICITA EL SERVICIO | [illegible] | ☐ | | [illegible] |
| | ORD | [illegible] | SOLICITUD NUEVAS MATRICULAS | [illegible] | [illegible] | Petición | Verbal | 255,120 | | [illegible] | [illegible] | ☐ | | [illegible] |

TOTAL FECHA 10

- Se exporta a excel y se consolida en el archivo de excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//MATRICULAS NUEVAS 2019.

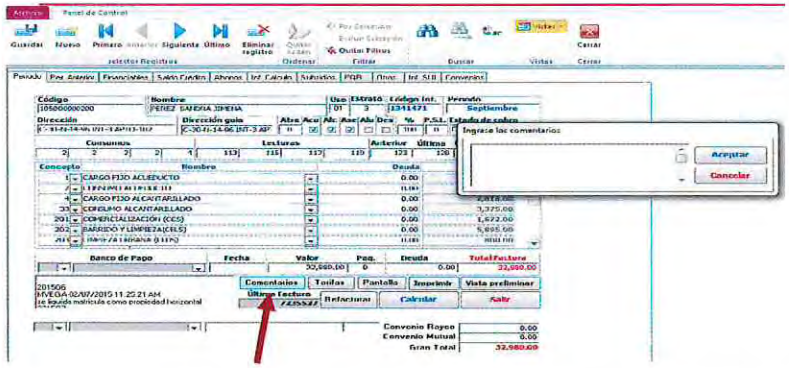
| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. Si el medidor es vendido por la Empresa se debe asignar el número de medidor ubicado en la siguiente ruta: MEDIDORES//MEDIDORES_2019//VENTA_DE_MEDIDORES_2019// VENTA_DE_MEDIDORES_2016_2017_2018_2019 o el que se cree de acuerdo al No. de contrato, en el cual se debe diligenciar los siguientes datos: No. Contrato, Número de medidor, Diámetro, Código Interno, Nombre, Dirección, Estrato, Fecha, Responsable de Medidores, Nueva o Reposición, Entregado A, PQR No. | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |
| 8. Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la orden de trabajo para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo. | | Funcionario de Medidores | Orden de Trabajo |
| 9. Al finalizar la jornada el inspector devuelve las órdenes de trabajo entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación. | | Inspector | Orden de Trabajo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10. Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la orden de trabajo los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES. | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |
| 11. Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMBRE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR.<br><br>Para ingresar los cobros en comentarios históricos del suscriptor se siguen los siguientes pasos:<br><br>• Menú Suscriptores – Búsqueda de Usuarios<br><br>  <br><br><br>• Se digita cualquier índice de búsqueda: | | Funcionario de Medidores | Archivo Excel |



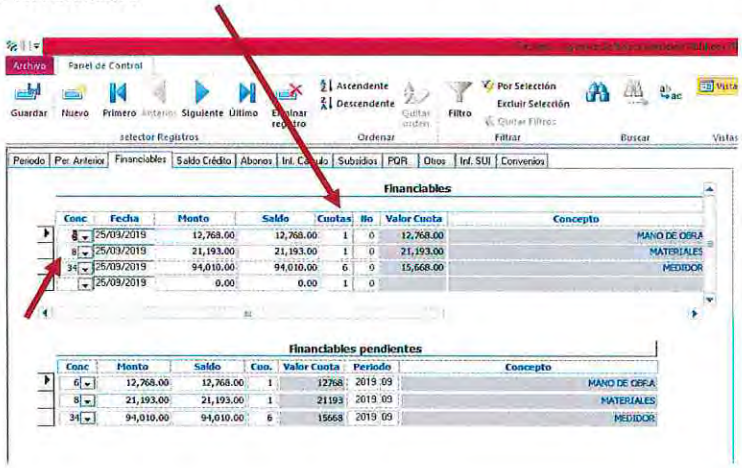
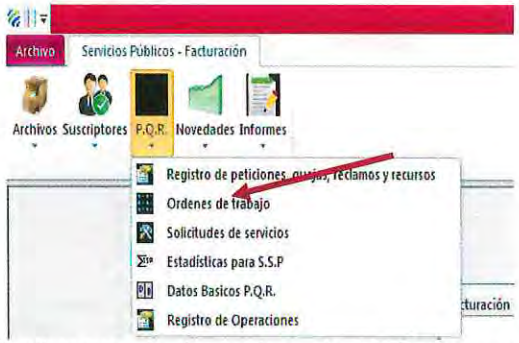

| Ciclo | CodigoRuta | CodigoInterno | Nombre | Direccion | Ano | Per | Matricula | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 105000000100 | 1341462 | PIRIACHI LUIS ALBERTO | C-30-N-14-96 T-3 APTO-101 | 2019 | 09 | 2017030044 | Consultar |
| 1 | 105000000200 | 1341471 | PEREZ SANDRA JIMENA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-102 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000300 | 1341487 | VARGAS ELIANA ANDREA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-103 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000400 | 1341494 | CARDENAS ORDUZ JEISSON ALIRIO | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-104 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000500 | 1341502 | ROJAS ALFONSO EDWIN GABRIEL | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-105 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000600 | 1341511 | PEREZ LUIS FERNANDO | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-106 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000700 | 1341661 | RIOS MARIA FLOR ANGELA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-201 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000800 | 1341677 | CARVAJAL ISMELDA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-202 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000000900 | 1341684 | PROYECTING SAS | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-203 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001000 | 1341691 | AEREO DEL CASANARE GRUPO | C-31-N-14-123 INT-3 APTO-204 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001100 | 1341701 | CELY DE MARTINEZ WALDINA PAULINA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-205 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001200 | 1341717 | TARACHE TUMAY CORNELIA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-206 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001300 | 1341907 | GONZALEZ JARAMILLO LUIS | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-301 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001400 | 1341914 | MARTINEZ HILDEBRANDO | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-302 | 2019 | 09 | | Consultar |
| 1 | 105000001500 | 1341921 | CRUZ GUEVARA GLADYS ELISA | C-30-N-14-96 INT-3 APTO-303 | 2019 | 09 | 2015070001 | Consultar |

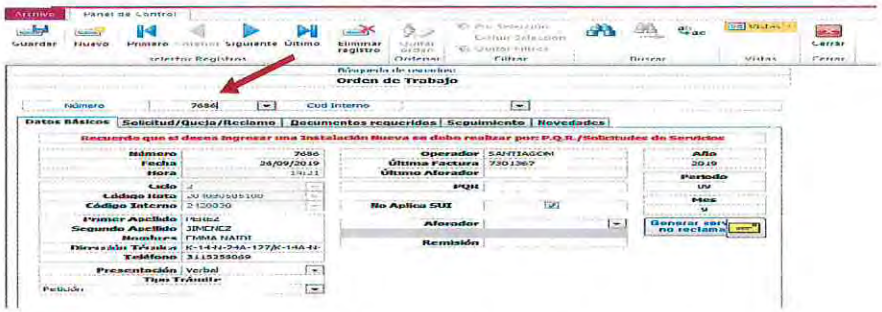
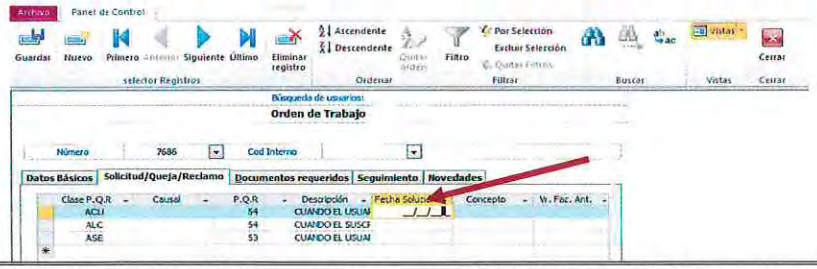
- En el icono de comentarios se da Click y se ingresan la información del cobro.




Funcionario de Medidores

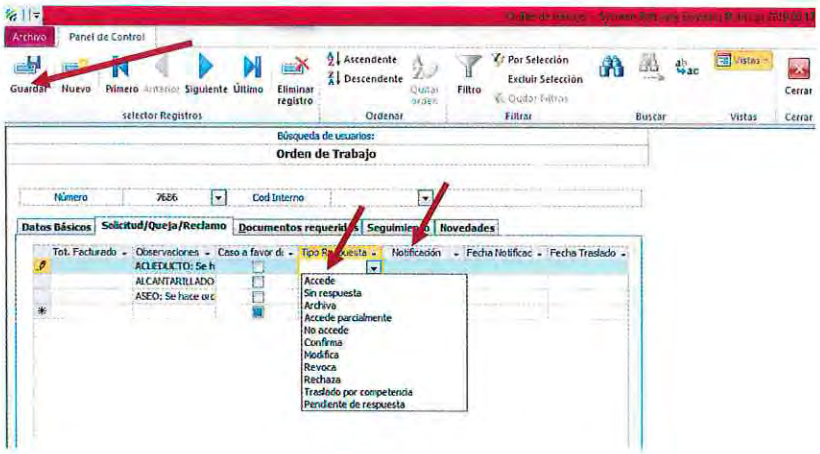
Registro en el sistema

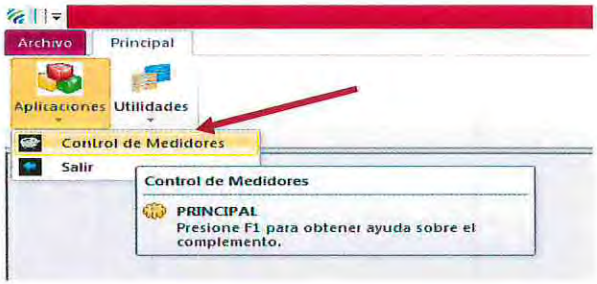
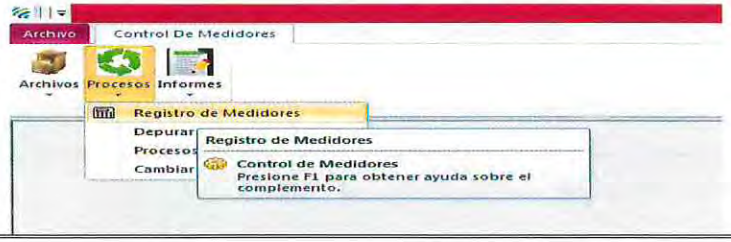
| | | | |
|---|---|---|---|
| • En la pestaña de financiables se ingresa el valor a cobrar según los siguientes conceptos: Materiales, Mano de Obra y Medidor, el cual se despliega en el menú de ***Conc***, posteriormente se ingresa el valor a cobrar en la casilla de ***Monto*** y las ***Cuotas*** en las cuales se va a financiar.<br>  <br><br>Para ingresar los cobros en la PQR se siguen los siguientes pasos:<br>• Se ingresa el menú de PQR opción Órdenes de trabajo.<br>  <br><br>• Se digita el número de la orden de trabajo, se da click en la | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| tecla de tabular para que actualice la información de la PQR.<br>  <br><br>• Se selecciona la opción ***solicitud/queja/reclamo***.<br> <br><br>• Se ingresa la ***fecha de solución,*** siendo esta en la que se realizó la instalación en campo.<br>  <br> | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |
| • Se ingresa en observaciones el comentario del formato de la inspección de campo y el detalle de los cobros realizados, | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

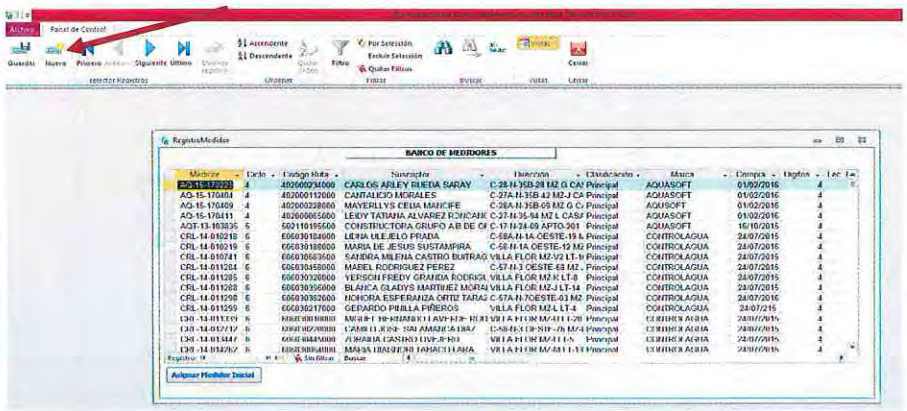
indicando el nombre de la persona que realiza dicho proceso, para desplegar la pantalla se presiona al mismo tiempo la techa Shif y F2.

- Se debe seleccionar el tipo de respuesta, si accede o no accede y notificación personal.



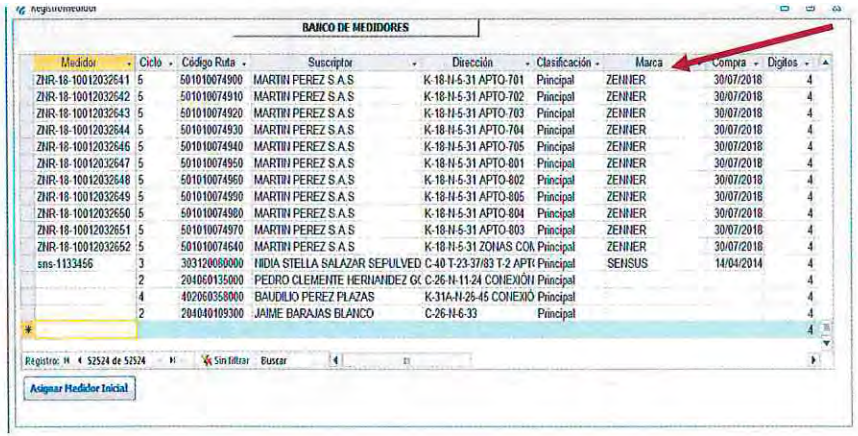
| | | | |
|---|---|---|---|
| 12. Se ingresa al módulo de medidores digitando la usuario y clave:<br> | | Funcionario Medidores | Registro Sistema |
| 13. En el menú de Aplicaciones se selecciona control de medidores.<br>  | | Funcionario Medidores | Registro Sistema |
| 14. En el menú procesos se selecciona registro de medidores.<br>  | | Funcionario Medidores | Registro Sistema |

15. Se selecciona la opción ***NUEVO***.



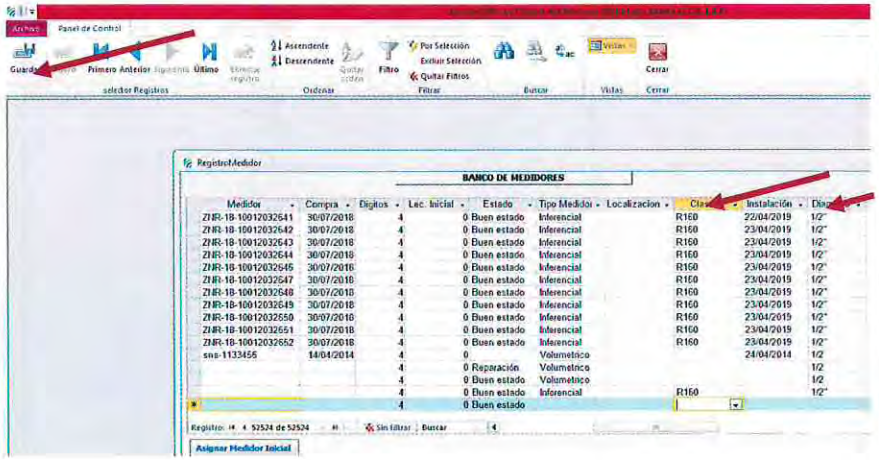

Se habilitan los campos para ingresar la información del medidor nuevo según el siguiente orden:

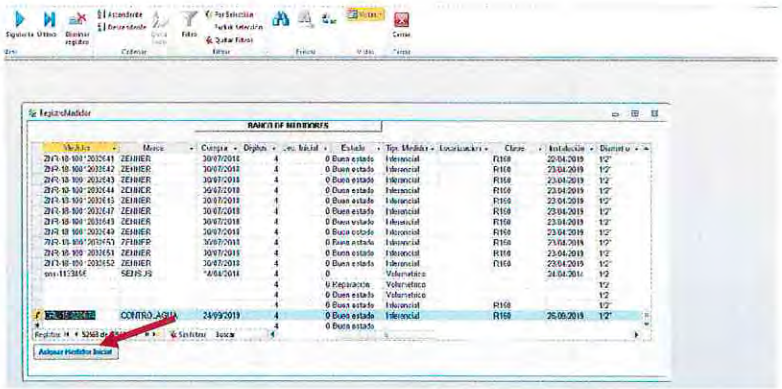
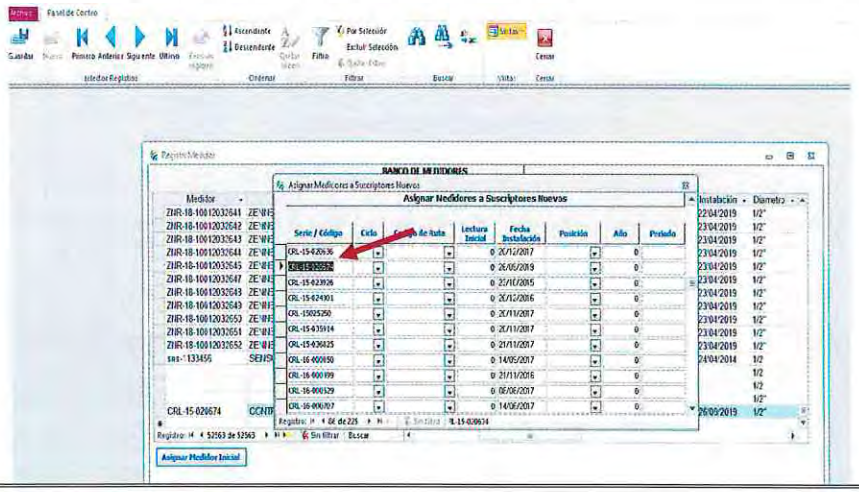
No. Medidor según los siguientes criterios:

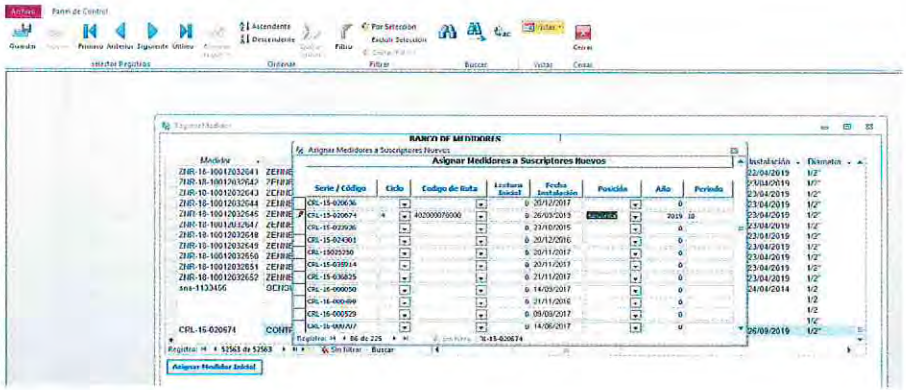



Posteriormente se diligencian los datos en el siguiente orden:

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • CLASIFICACIÓN – PRINCIPAL<br>• MARCA – DE ACUERDO AL MEDIDOR QUE SE ESTE REGISTRANDO.<br>• FECHA DE COMPRA – LA QUE APARECE EN LA FACTURA CUANDO ES COMPRADO EN EL COMERCIO O LA FECHA EN QUE SE CREA LA PQR CUANDO SON VENDIDOS POR LA EMPRESA<br>• TIPO DE MEDIDOR MICROMEDIDOR DE ½":1. INFERENCIAL – VELOCIDAD R80, R100, R125, R160 Y R200. 2. VOLUMÉTRICO – R160 Y R200<br><br>MACROS: MACRO WOLTMAN.<br>• CLASE: R80, R100, R125, R160 Y R200.<br>• FECHA DE INSTALACIÓN – DÍA MES AÑO EN QUE REALIZA LA INSTALACIÓN EN CAMPO.<br>• DIÁMETRO DEL MEDIDOR: ½", ¾", 1", 2", 3", 4".<br>Se da Click en el botón guardar.<br>  <br> | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Se da Click en asignar medidor inicial.<br>  | | | |
| En el campo de buscar se digita el número del medidor el cual debe aparecer registrado en la base de datos de SYSMAN.<br>  | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Se habilita una ventada donde se registra la siguiente información:<br>• Ciclo<br>• Código de ruta<br>• Posición del medidor el cual es horizontal<br>• Guardar y cerrar.<br>  | | | |
| 16. Se genera planilla para reportar los expedientes de las matriculas a facturación. | | Funcionario Medidores | Foliación en la PQR |

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, FORMATO DE LA ORDEN DE TRABAJO, Flujograma del Proceso.

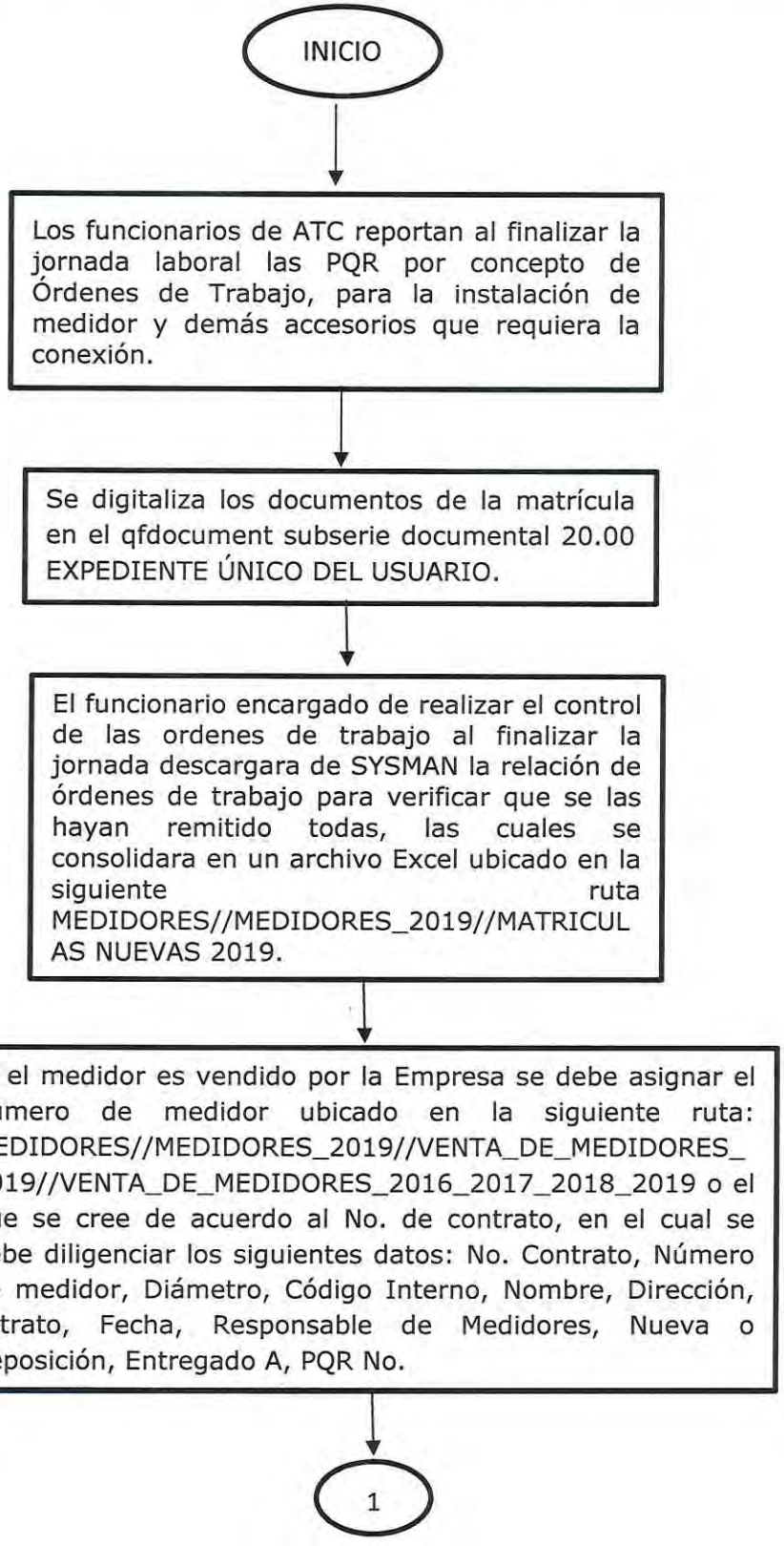
## 4. APROBACIONES

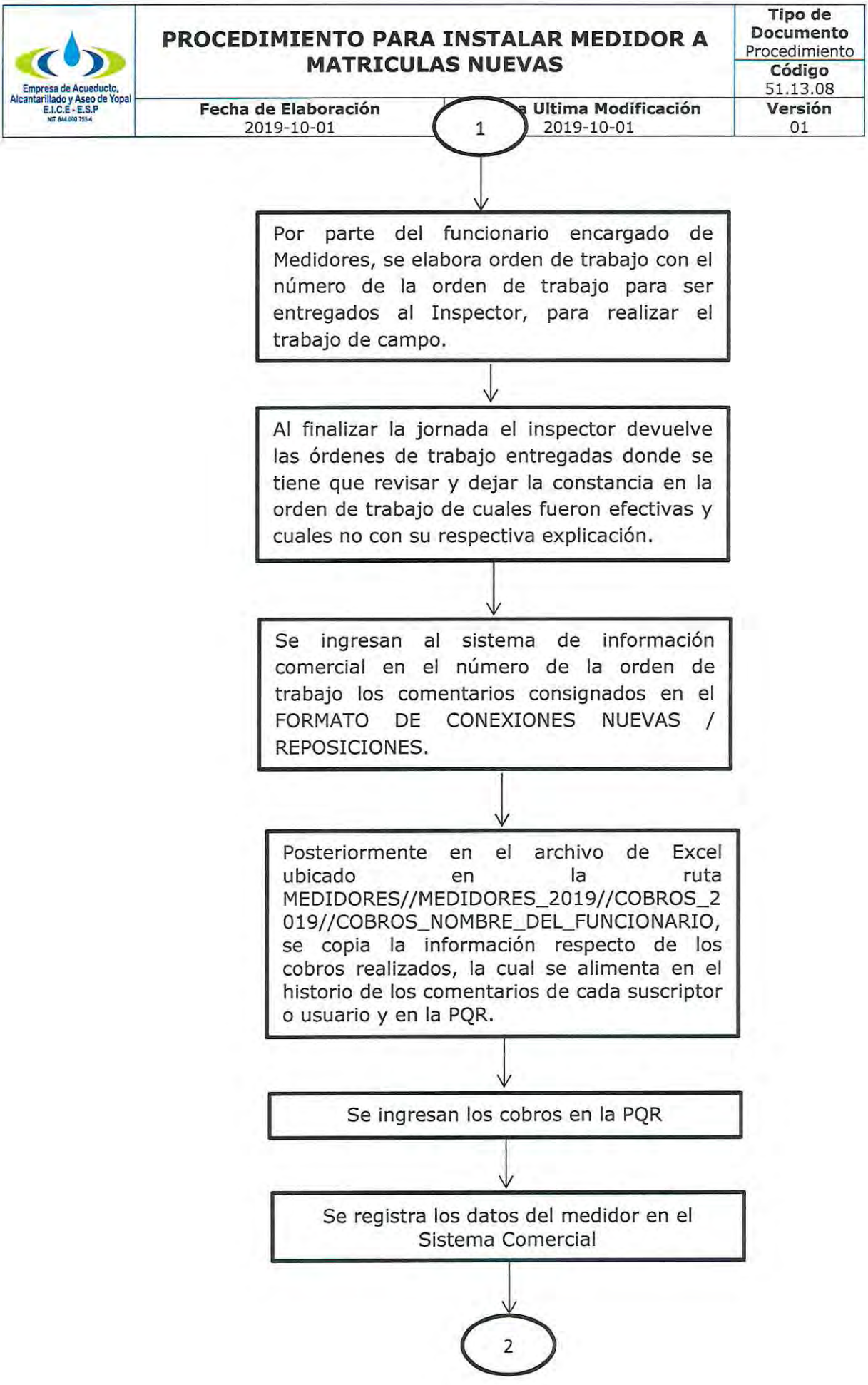
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección MECI** | Yahaira Diaz Quesada **Representante Legal** |

## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2019-10-01 | Todos | Aprobación inicial | Comité de gestión y desempeño |

# FLUJOGRAMA PARA INSTALAR MEDIDOR EN MATRICULAS NUEVAS




1
Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la orden de trabajo para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo.
Al finalizar la jornada el inspector devuelve las órdenes de trabajo entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación.
Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la orden de trabajo los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES.
Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMBRE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR.
Se ingresan los cobros en la PQR
Se registra los datos del medidor en el Sistema Comercial
2

2

Se diligencian los datos en el siguiente orden:

- CLASIFICACIÓN – PRINCIPAL
- MARCA – DE ACUERDO AL MEDIDOR QUE SE ESTE REGISTRANDO.
- FECHA DE COMPRA – LA QUE APARECE EN LA FACTURA CUANDO ES COMPRADO EN EL COMERCIO O LA FECHA EN QUE SE CREA LA PQR CUANDO SON VENDIDOS POR LA EMPRESA
- TIPO DE MEDIDOR MICROMEDIDOR DE ½":1. INFERENCIAL – VELOCIDAD R80, R100, R125, R160 Y R200. 2. VOLUMÉTRICO – R160 Y R200

MACROS: MACRO WOLTMAN.

- CLASE: R80, R100, R125, R160 Y R200.
- FECHA DE INSTALACIÓN – DÍA MES AÑO EN QUE REALIZA LA INSTALACIÓN EN CAMPO.
- DIÁMETRO DEL MEDIDOR: ½", ¾", 1", 2", 3", 4".
- Se da Click en el botón guardar.

Se registra la siguiente información en el Sistema Comercial

- Ciclo
- Código de ruta
- Posición del medidor el cual es horizontal
- Guardar y cerrar.

Se genera planilla para reportar los expedientes de las matriculas a facturación.

FIN

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimientos fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Dar trámite de forma oportuna a las solicitudes de los usuarios y/o suscriptores en los casos de fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde el momento en que en la oficina de atención al usuario por cualquiera de los diferentes medios que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP disponga para la recepción de las PQR en relación a fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc.

**INSUMO:** PQR escritas, verbales o telefónicas.

**PRODUCTO:** Respuesta oportuna y con calidad a nuestros suscriptores o usuarios, dentro de los términos de ley para atender las fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc.

**USUARIOS:** Suscriptores o usuarios, funcionarios de la EAAAY, entes de inspección, control y vigilancia.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

***CONCEPTO UNIFICADO SSPD-OJU-2009-02*** **- DERECHO A LA MEDICIÓN**

De conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Norma concordante con el artículo 146 de la misma ley que dispone que la empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.
Una de las finalidades de estas normas, como lo señala el propio artículo 146 antes citado, es que el consumo sea el elemento

principal del precio que se cobra al usuario.

*Al respecto, el Consejo de Estado ha sostenido: "Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios".* CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. C.P. HERNÁNDEZ María Nohemí. Sentencia del 1 de diciembre de 2006. Exp. 200601450.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, dispone:

"Artículo 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual."

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto 302 citado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, expidió la Resolución 319 de 2005, regulando el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado y a los usuarios en categoría de multiusuarios, donde no existe medición individual por razones de tipo técnico.

En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DURANTE UN PERIODO POR FALTA DE MEDICIÓN NO IMPUTABLE A LA EMPRESA NI AL USUARIO.**

De conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse según dispongan los contratos uniformes, así:

1. Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario,

2. Con base en los consumos promedios de suscriptores, o usuarios que estén en circunstancias similares, o

3. Con base en aforos individuales.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas:

1. Sólo procede de manera excepcional, cuando durante un periodo no es posible hacer la medición, por causas no imputables a la empresa o al usuario. Esta norma es concordante con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, que dispone que, cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las medidas para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

2. La empresa decide en el contrato de condiciones uniformes cuál de las alternativas previstas aplica; en caso de no existir estipulación expresa en el contrato, la empresa deberá aplicar aquella que para cada caso concreto se ajuste más al objetivo de determinar el consumo real del usuario.

**DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CUANDO SE ACREDITE LA EXISTENCIA DE FUGAS IMPERCEPTIBLES AL INTERIOR DEL INMUEBLE.**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, dispone que también habrá lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles. La empresa tiene la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga.

A partir de la detección de la fuga, el usuario tiene dos meses para remediarlas. Durante este periodo, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo cobrará el consumo medido.

Esta norma establece dos formas de determinación del consumo por promedio, una, con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales, durante la investigación de la fuga, es decir, antes de la detección de la misma, que sería cuando la empresa efectúe la revisión previa conforme al artículo 149 de la ley 142 de 1994, y otra, con base en el promedio de los últimos seis meses, que se adoptaría durante los dos meses con que cuenta el usuario para remediar la fuga.

También conviene precisar que conforme a esta norma, si la empresa ayudó al usuario a ubicar el sitio y la causa de la fuga y el usuario no la remedio dentro de los dos meses que le concedió la empresa, ésta puede, pasados los dos meses, cobrar el consumo medido, pues la empresa cumplió su obligación legal, y no puede soportar la negligencia del usuario.

El hecho de detectar una fuga perceptible no exime a la empresa de cumplir con el deber de revisión previa que le impone el artículo

149 de la ley 142 de 1994, pues la ley estableció la obligación en cabeza de las empresas de ayudar al usuario a detectar el sitio y causa de las fugas, sin efectuar distinción alguna. De la misma manera, la ley obligó a las empresas a efectuar la revisión previa de aquellas causas de desviaciones significativas de consumo, sin efectuar diferenciaciones entre los tipos de causas.

Las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviaciones significativas de consumo.

En esa medida, cuando la desviación significativa de consumo surge como consecuencia de una fuga imperceptible, es deber de la empresa efectuar su verificación a través de instrumentos técnicos apropiados. Por lo tanto, la empresa prestadora no puede justificar el no cumplimiento de su deber de revisión basada en la supuesta ausencia de indicios de fuga imperceptible, pues precisamente la noción de fuga imperceptible nos indica que ésta no es detectable directamente por los sentidos, sino solamente mediante instrumentos técnicos adecuados.

El decreto 229 de 2002, con relación a los servicios de acueducto y alcantarillado, establece las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

3.13. 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.

3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

En otras palabras, no es posible que la empresa, con fundamento en simples indicios, se sustraiga de su obligación de ayuda al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas imperceptibles (inciso tercero del artículo 146 de la ley 142 de 1994), pues entonces no tendría ningún sentido que la ley y el reglamento hubieren hecho la distinción entre fugas perceptibles e imperceptibles, y que en relación con estas últimas se hubiere dicho que sólo son detectables mediante instrumentos técnicos apropiados.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA DA LUGAR A PERDER EL PRECIO.**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994, prescribe que la falta de medición por acción u omisión de la empresa, le hará perder el precio.

Agrega esta norma que, se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Esta disposición castiga de manera severa la negligencia de la empresa, bien sea por acción o por omisión. La ley no señala cuales

serían las conductas activas o pasivas de la empresa que la llevarían a perder el precio.

En cuanto a las conductas omisivas señala una, la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, sin embargo, aquí hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 144 de la ley 142 de 1994, según el cual, los contratos pueden exigir que el usuario adquiera e instale el medidor en el plazo otorgado por la empresa. Si le corresponde instalarlo al usuario y no lo hace, la empresa tendría seis meses para hacerlo desde la conexión.

Ahora bien, como el artículo 146 citado, no estableció cuales eran los otros casos en la falta de medición por acción u omisión, que harían perder el precio a la empresa, el Consejo de Estado ha sostenido que en tales circunstancias se debe adelantar un proceso judicial para determinar la pérdida del precio, pues según esa Corporación, esa disposición no implica el deber de reconocer tal pérdida pues sólo puede definirse en virtud de un proceso administrativo o judicial. En otras palabras, sólo un juez podría establecer la responsabilidad de la empresa.

Finalmente, no debe confundirse la falta de medición, con la ausencia de lectura del medidor; en el primer caso aplica el artículo 146 de la ley 142 de 1994, en tanto que en el segundo se aplica el artículo 150 de la misma ley. Este criterio fue acogido por el Consejo de Estado, (CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. C.P. LAFONT PIANETA Rafael. Sentencia del 16 de agosto de 2007. Radicación: 25000-23-24-000- 2003-00456-01) sostiene esta Corporación que no se puede confundir la falta de medición, con la no lectura existiendo medidor, y por tal omisión no facture de manera oportuna, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en este último caso, para que la empresa no incurra en cobro inoportuno deberá demostrar que la lectura no se pudo hacer por culpa del usuario, por ejemplo, que el medidor estaba en un sitio de difícil acceso para la empresa y que empleo todos los medios legales a su alcance para lograr que el usuario permitiera el acceso al medidor.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO, JUSTIFICA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

Según el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición por acción u omisión del usuario es causal para suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales.

**MICROMEDICIÓN.**
De conformidad con el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, las comisiones de regulación deberán, de acuerdo a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley, fijar los plazos y términos en los cuales las empresas deben implementar los planes de medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Para tal efecto, el artículo 146 había señalado unos plazos a las comisiones.

Para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 9.1, 14.22, 97 y 146 y en el artículo 3 de la Ley 373 de 1997, reguló en el Título II, Capítulo I de la Resolución CRA 151 de 2001(Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo), lo referente al uso eficiente del agua y en particular el tema de la medición, en puntos como: (i) elaboración del programa de micromedición, (ii) prioridades y plazos máximos para la ejecución de los programas de micromedición, (iii) financiación de micromedidores, (iv) reparación y mantenimiento de medidores, (v) condiciones técnicas para la micromedición, (vi) excepción para la instalación de micromedidores, y (vii) condiciones económicas para la micromedición.

Posteriormente, mediante la Resolución CRA 364 de 2006 se modificaron los artículos 2.1.1.13 y 2.1.1.14 de la Resolución CRA 151 de 2001, en relación con las excepciones a la micromedición, así:

"ARTÍCULO 2.1.1.13 EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES. - Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 364 de 2006 - En las zonas conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que a la fecha de entrada en vigencia de esta resolución presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, las personas prestadoras, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar, para los efectos previstos en la presente resolución, la sectorización física de las redes de distribución respectivas.

Una vez realizada tal sectorización, se instalará macromedidores a la entrada del sector correspondiente y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos. (...)

**(...)**ARTÍCULO 2.1.1.14 CONDICIONES ECONÓMICAS PARA LA MICROMEDICIÓN. - Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 364 de 2006. - La persona prestadora del servicio de acueducto podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de estrato 1 y 2 cuya factura de acueducto y alcantarillado correspondiente al consumo básico mensual, establecido por la CRA, para el estrato 1, supere el 5% del salario mínimo mensual legal vigente y, para el estrato 2, el 7% del salario mínimo mensual legal vigente. El consumo de los usuarios exceptuados en aplicación del presente artículo será establecido con base en los consumos promedio de suscriptores o usuarios micromedidos del mismo estrato, o con base en aforos individuales.

**PARÁGRAFO.** De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos."

Es así que, para determinar el consumo, se debe identificar si el suscriptor y/o usuario cuenta con el instrumento de medición, evento en el cual el consumo medido será el consumo facturado.

Ahora bien, si el suscriptor y/o usuario no cuenta con el correspondiente medidor, la empresa podrá determinar el consumo

facturable de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, para tales efectos. En este evento, se debe tener en cuenta si el suscriptor y/o usuario se encuentra dentro de las excepciones para la instalación de micromedidores, establecidas en la Resolución CRA 364 de 2006.

**DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO.**

**DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES.**

**DERECHO DEL USUARIO A ESCOGER LIBREMENTE EL PROVEEDOR DE LOS MEDIDORES Y DEMÁS BIENES Y SERVICIOS NECESARIOS PARA SU MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios pueden decidir con libertad a qué persona le adquieren los instrumentos de medición y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas que la empresa haya establecido en las condiciones uniformes del contrato.

Esta disposición no hace nada distinto de reconocer el derecho de los usuarios a escoger libremente la persona que le suministre los bienes que requiera para usar el servicio. En efecto, el numeral 9.2 del artículo 9 de la ley 142 de 1994, dispone que, además del derecho a la libre elección del prestador, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

Pero ese derecho de elección no sólo se predica de la adquisición de los medidores; lo dispuesto en el numeral 9.2 del artículo 9º debe entenderse de manera amplia cuando habla de elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. En ese sentido, siempre que haya oferta en el mercado de bienes o servicios, el suscriptor puede escoger libremente quien repare o mantenga los equipos de medida. Sin embargo, como señala el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

La infracción de lo dispuesto en estas normas puede constituir abuso de posición dominante de las empresas de servicios públicos frente a los usuarios, de conformidad con el artículo 133 de la ley 142 de 1994, en particular a lo preceptuado en el numeral 133. 5. También podría haber infracción del artículo 34 de la ley 142 de 1994, en la medida en que se restringiera la oferta de tales bienes o servicios a eventuales competidores o proveedores de dichos bienes.

En conclusión, siempre que haya oferta disponible de los bienes o servicios a que se refiere el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el

usuario tiene derecho a escoger libremente tales bienes o servicios.

**ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO.**

Con relación a la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los medidores, el artículo 14 del Decreto 302 de 2000(12), dispone:

">ARTICULO 14. DE LOS MEDIDORES. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.(...)"

Por su parte, el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002, dispone:

"Artículo 19. Cambio de medidor. La Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.(...)"

En conclusión, el usuario o suscriptor puede adquirir su equipo de medición con la empresa prestadora del servicio público o con quien estime conveniente, pero debe cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes de la empresa; en todo caso, el pago del mencionado equipo de medición corre a cargo del mismo.

**LOS COSTOS DE REPOSICIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS MEDIDORES ESTÁN A CARGO DEL USUARIO.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los equipos de medida funcionen en forma adecuada, pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos cuando se verifique que su funcionamiento no permite medir adecuadamente sus consumos. Los medidores no podrán cambiarse, hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible.

Dispone igualmente esta norma, que si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario no ha cambiado o reemplazado el medidor, la empresa puede hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.

Si durante la visita de la empresa se determina que es necesario retirar el medidor, en el Acta debe quedar constancia de las causas del retiro del medidor. Si después de la revisión en un laboratorio acreditado se encuentra que el medidor está funcionando adecuadamente, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor.

Finalmente, según esta disposición, los costos de reparación y reemplazo de los medidores deben ser asumidos por el suscriptor o usuario.

**CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.**

El artículo 145 de la ley 142 de 1994, prescribe que las condiciones uniformes de los contratos permitirán tanto a la empresa como al usuario verificar el estado de los instrumentos utilizados para medir el consumo, y las dos partes están obligadas a adoptar medidas eficaces para que no se alteren. Indica igualmente este artículo, que se permite a la empresa retirar temporalmente los medidores para verificar su estado. Es decir, existe una responsabilidad compartida entre empresa-usuario en esta materia.

Si se analiza este artículo de la ley, frente al 144 de la misma ley 142, que establece que el usuario no está obligado a cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada, se podría deducir que la obligación compartida que impone el artículo 145 de verificación de los instrumentos de medida, se refiere más a una responsabilidad preventiva de cuidado o vigilancia externa sobre los medidores, con el fin de evitar que estos puedan ser manipulados o alterados.

**COSTO DE LAS REVISIONES AL MEDIDOR.**

Conforme a lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos, por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo.

De allí que, si las revisiones que efectúan las empresas corresponden a la ejecución de planes de mantenimiento y/o control de

pérdidas, el costo de la revisión se encuentra remunerado vía tarifa y por lo tanto no podría efectuarse un cobro adicional al usuario por dicho concepto.

Si la revisión se efectúa a propósito de la investigación de desviaciones significativas, se debe tener en cuenta que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar esas desviaciones al preparar las facturas, lo cual implica que las empresas están obligadas a visitar los domicilios de los usuarios con el fin de determinar la causa que los originó y por lo tanto el costo de esa revisión no puede ser trasladado a los usuarios.

Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, la empresa podrá cobrar el costo de la revisión al usuario, siempre y cuando así lo establezca el contrato de condiciones uniformes del respectivo prestador. En este caso, se debe tener en cuenta que la empresa tiene derecho a remunerarse por ese concepto, tratándose de un evento excepcional que da lugar a la labor de revisión, claro está, en las condiciones que establezca la regulación del sector y el contrato de condiciones uniformes.

Si la revisión es solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario, la empresa podrá cobrarle ese servicio siempre que así lo disponga el contrato de condiciones uniformes.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público. Este procedimiento debe realizarse garantizando el derecho al debido proceso y defensa del usuario, toda vez que el dictamen del laboratorio respecto del equipo de medida es la prueba fundamental para el cambio del medidor o para la suspensión o terminación del contrato de servicios públicos por parte de la empresa.

UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES.

De conformidad con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos, tienen obligaciones respecto del funcionamiento adecuado de los medidores, y además de acuerdo con el artículo 146 de la misma ley, el prestador del servicio tiene derecho a medir los consumos, razón por la cual los instrumentos o equipos de medición deben estar en un sitio de fácil acceso que permita tales actividades cuando la empresa lo requiera.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4º del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura. A su vez, el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable, señala que es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor.

**PROPIEDAD DE LOS MEDIDORES.**

Conforme al artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

De acuerdo con la norma citada, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago, de lo cual se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el sólo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento.

En este orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Para el servicio de acueducto el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7º del Decreto 229 de 2002 dispone que: ¨En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario´

**FINANCIACIÓN DE MEDIDORES.**

De conformidad con el artículo 97 de la ley 142 de 1994, con el propósito de incentivar la masificación de los servicios públicos domiciliarios, las empresas que presten servicios públicos pueden otorgar plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3.

También prevé el citado artículo, que los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la Nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se beneficien con el servicio y, de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se aplicarán los plazos establecidos en el la citada norma, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4o del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de esos servicios debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

El artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001 señala:

"**Financiación de los aportes de** conexión a los usuarios. Las personas prestadoras podrán otorgar plazos para amortizar los aportes de conexión en los términos del artículo 97 de la Ley 142 de 1994. En el caso de los estratos 1, 2 y 3 este plazo es de carácter obligatorio y no podrá ser inferior a tres (3) años, excepto por renuncia expresa del usuario.

Para los estratos 1, 2 y 3 los aportes de conexión podrán ser cubiertos por entidades gubernamentales de cualquier orden a través de aportes presupuestales para su financiación. Si existe un saldo a cubrir por parte del usuario, se deben aplicar los plazos mencionados.

PARÁGRAFO. Las personas prestadoras no están obligadas a conceder los mencionados plazos para amortizar los aportes de conexión, cuando se trate de urbanizadores de viviendas o inmuebles así estos correspondan a los estratos 1, 2 y 3".

En consecuencia, salvo la excepción consagrada en el parágrafo del artículo 2.4.4.11 de la Resolución CRA 151 de 2001, es deber de las empresas solo para los estratos 1, 2 y 3, otorgar plazos para amortizar los cargos de conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor.

Para los demás usuarios, es facultativo de las empresas el otorgamiento y forma de los mencionados plazos.

Respecto de intereses de plazo, su cobro sólo procede de manera excepcional en relación con algunos bienes o servicios como es el caso de los derechos de conexión incluidos la acometida y el medidor cuando no hagan parte de la tarifa y la empresa y el usuario hayan acordado plazos de amortización para su pago; o cuando se hayan suscrito acuerdos de pago por deudas de servicios públicos.

**CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.**

Quien adquiera un medidor- empresa o usuario-, deberá obtener del vendedor el respectivo certificado de calibración; si lo adquiere directamente el usuario, la empresa de servicios públicos deberá aceptar el respectivo certificado de calibración, siempre y cuando sea de un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo que decida obtener un nuevo certificado de otro laboratorio acreditado, caso en el cual, el costo de calibración lo asume la empresa.

Los medidores utilizados para la medición de los servicios de energía eléctrica, agua potable y gas, son instrumentos de medida cuya verificación o calibración son obligatorias. Tal y como lo disponen el Decreto 2269 de 1993, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Titulo VI Capitulo 3, artículo 3.1. y la Resolución SIC 2054/97 art.1.

"Decreto 2269 De 1993 (...) ARTICULO 29. Los Instrumentos para medir y los patrones que sean utilizados en las actividades

enumeradas en este artículo ya sea que se fabriquen en el territorio nacional o se Importen, requerirán, previamente a su comercialización, aprobación del modelo o prototipo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, y están sujetos a control metrológico por parte de la misma entidad, sin perjuicio de las atribuciones de otras dependencias. Igualmente, se podrá requerir a los fabricantes, importadores, comercializadores o usuarios de instrumentos de medición la verificación o calibración de éstos, cuando se detecten fallas metrológicas ya sea antes de ser vendidos o durante su utilización.(...)"

"Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, Titulo VI Capitulo 3 (...) 3.1 INSTRUMENTOS DE MEDIDA Y PATRONES CUYA VERIFICACIÓN O CALIBRACIÓN SON OBLIGATORIAS. Los instrumentos de medida y patrones cuya verificación o calibración inicial, periódica y extraordinaria, se establecen como obligatorias, son las siguientes:

(...) Contadores de energía eléctrica, agua y gases;(...)"
Por su parte, los artículos 33 y 34 del Decreto 2269 de 1993, señalan:

"Artículo 33. Las autoridades, empresas o personas que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas natural deberán **contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.** La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá eximir a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor.

Artículo 34. **Los instrumentos para medir que se empleen en los servicios de suministro o abastecimiento de agua, gas, energía eléctrica, combustibles derivados del petróleo y telefonía, quedan sujetos a las siguientes reglas:**

a) Las autoridades, empresas o personas que proporcionen directamente el servicio, estarán obligadas a contar con el número suficiente de instrumentos patrón, personal calificado, así como con el equipo de laboratorio necesario para comprobar por su cuenta, el grado de precisión de los instrumentos en uso; (...)"

Las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA 151 de 2001 y 236 de 2002, igualmente señalan que las empresas deben contar con laboratorios acreditados o realizar convenios con otras empresas prestadoras de servicios que posean talleres de medidores, certificados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o con el fabricante, a fin de garantizar su mantenimiento y reparación.

La Resolución CRA 413 de 2006, en su capítulo II, artículo 9, establece que cuando se instale un equipo de medida por primera vez, este deberá contar con su respectiva certificación de calibración por parte del laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
Cabe precisar que una calibración es oficial cuando realmente la hace un laboratorio acreditado, conforme al concepto SIC Rad.

04036212 del 11 de junio de 2004.

**COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO PARA EXIMIR A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONTAR CON LABORATORIOS ACREDITADOS.**

El artículo 33 del Decreto 2269 de 1993 dispone:

"Las autoridades, empresas o personas que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía eléctrica y gas naturales deberán contar con laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Industria y Comercio, **podrá eximir** a los suministradores de los servicios mencionados de contar con laboratorios de metrología acreditados cuando sean varias las empresas que proporcionen el mismo servicio o sufraguen el costo de dicho laboratorio o cuando un número superior al 10% de los usuarios del servicio no posean medidor". (Negrilla fuera del texto original).

Así las cosas, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de "eximir" a las personas prestadoras de contar con laboratorios de metrología acreditados, cuando se den las condiciones previstas en la misma disposición, ya que las funciones previstas en el Decreto citado, en particular las relativas al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, son asuntos técnicos a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio. Si bien es cierto que las facultades de vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio tenía respecto de las empresas de servicios públicos, cesaron en el momento en que la Superintendencia de Servicios Públicos entró a ejercer plenamente sus funciones, en virtud de lo establecido en el artículo 185 de la Ley 142 de 1994, las materias que pasaron a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos por disposición constitucional y legal, fueron aquellas referidas a funciones de vigilancia y control, más no las que tienen que ver con el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

**CAMBIO DE MEDIDORES.**

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, está autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.
Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y

146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario.

**CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.**

En los casos en que de conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.**

El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

**ACTAS DE REVISIÓN.**

Conforme a los artículos 135, 144 y 145, las empresas están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Corresponde a las empresas, por medio de las condiciones uniformes de los contratos, definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones.

Sin embargo, ninguna norma legal exige que se deba presentar orden escrita previa para poder realizar la visita. Todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el Acta de Visita. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por la empresa de servicios públicos.

Los datos que se consignen en la respectiva Acta de revisión o informe, deben ser legibles y claros. No se aceptan tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario.

Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante los experticios técnicos respectivos.

Si la revisión se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por el prestador, se le debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita.

La empresa cuenta con diversas pruebas para revisar y verificar el funcionamiento del medidor y sus conexiones. Sin embargo, la prueba idónea para determinar el funcionamiento del medidor es el concepto del laboratorio acreditado.

Los usuarios tienen derecho a que la prueba de laboratorio también se realice en un centro diferente al de la empresa y a que la prueba de verificación de la idoneidad de los sellos así como el de la calibración del aparato de medida se realice en presencia del usuario con la asesoría de un tercero (ingeniero o técnico electricista).

Siguiendo con el análisis del procedimiento, el laboratorio rinde un dictamen que puede confirmar, negar o agregar más indicios de los señalados en el acta de inspección y ninguna empresa de servicios públicos puede negar al suscriptor y/o usuario estar presente en la diligencia.

Para el caso del servicio público de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico reguló lo pertinente mediante la Resolución 413 de 2006.

**DICTAMEN DEL LABORATORIO.**

La norma técnica NTC-17025 relativa a los "Requisitos Generales de Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración", establece que los informes de inspección deben cumplir con los siguientes requisitos:

**"13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN**

13.1. El trabajo llevado a cabo por el organismo de inspección debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.

13.2. El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara.

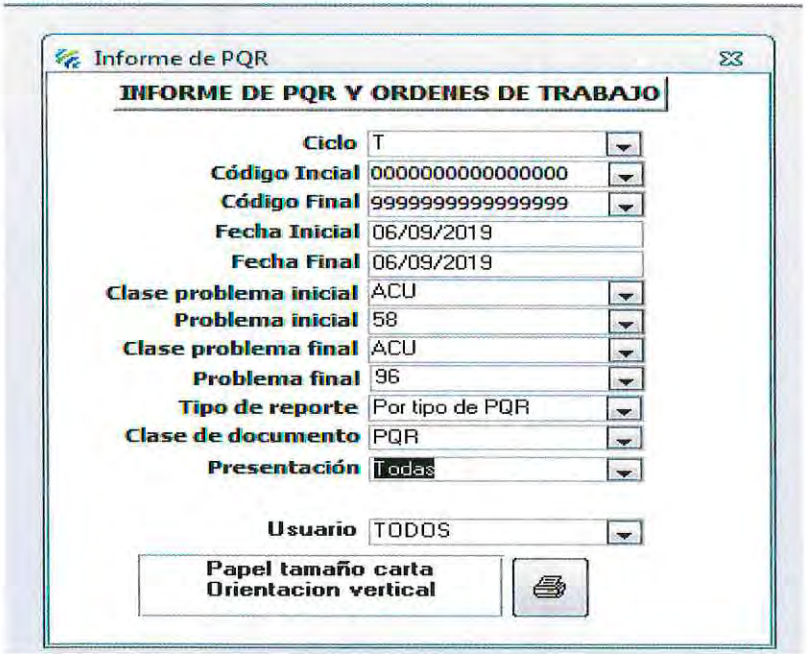
13.3. Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

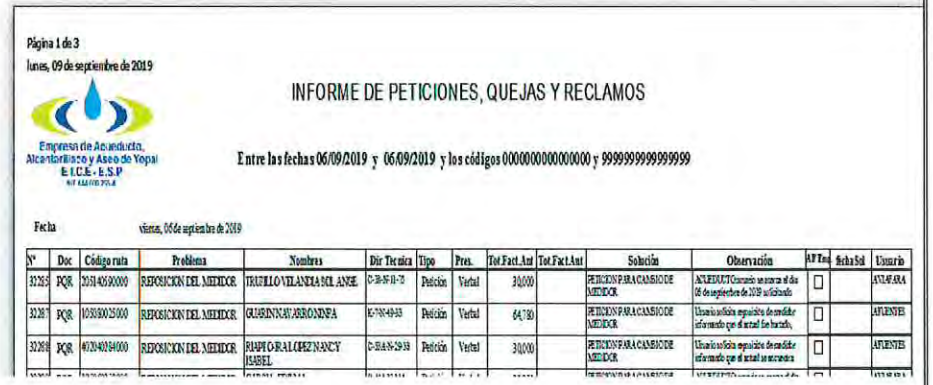
13.4. El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes, u otras partes acerca de las actividades del organismo de inspección. (...)"

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| 1. Los funcionarios de ATC reportan al finalizar la jornada laboral las PQR por concepto de fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc.<br><br>2. El funcionario de la Empresa reporta en físico o mediante wasap o correo electrónico medidores@eaaay.gov.co las fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc. | Ver documento adjunto | Funcionario de ATC | PQR |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3. El funcionario encargado de realizar el control de las El funcionario de la Empresa reporta en físico o mediante wasap o correo electrónico medidores@eaaay.gov.co las fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, etc. al finalizar la jornada descargara de SYSMAN la relación de PQR registradas como reposición y hurtados para verificar que se las hayan remitido todas, las cuales se consolidara en un archivo Excel ubicado en la siguiente ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//FUGAS 2019.<br><br>Nota. Para descargar el informe se realizan los siguientes pasos:<br><br>• Informes<br>• Generales<br>• Listado de PQR<br><br> | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Se diligencia los siguientes campos: Ciclo: T, Código Inicial: 0000000, Código Final: 999999999, Fecha Inicia: Rango inicial, Fecha Final: Rango Final, Clase de Problema Inicial: Acueducto, Problema Inicial: las fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro , Clase de Problema Final: Acueducto, Problema Final: las fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro, Tipo de Reporte: Por tipo de PQR, Clase de documento: PQR, Presentación: Todas, Usuarios: Todos, Click en el icono de la impresora.<br><br>  <br><br><br>• Se genera el informe con los siguientes campos: No., Doc., Código de Ruta, Problema, Nombre, Dirección Técnica, Tipo, Presentación, Total Facturado Anterior, Solución, Observación, Fecha de Solución, Usuario. | | Funcionario de Medidores | Archivo de Excel |



Página 1 de 3

lunes, 09 de septiembre de 2019

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

Entre las fechas 06/09/2019 y 06/09/2019 y los códigos 0000000000000000 y 9999999999999999

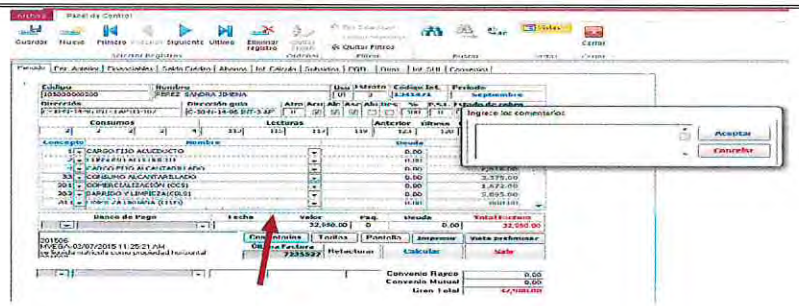
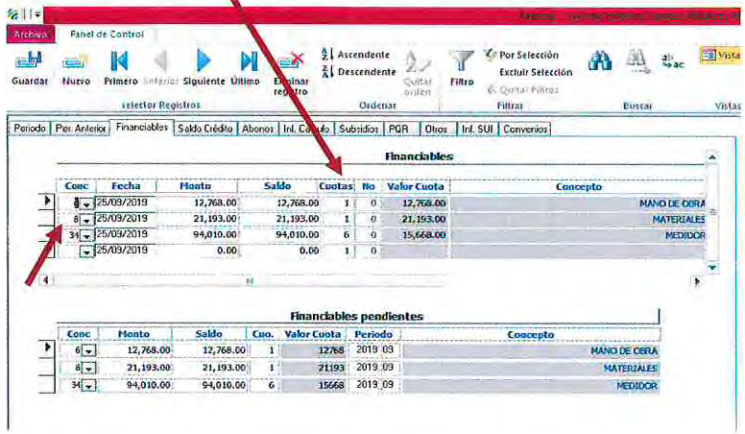
Fecha viernes, 06 de septiembre de 2019

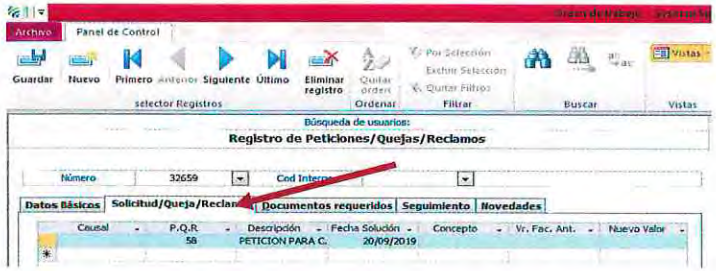
| N° | Doc | Código ruta | Problema | Nombres | Dir Tecnica | Tipo | Pres. | Tot.Fact.Ant | Tot.Fact.Ant | Solución | Observación | AF Ent | fecha Sol | Usuario |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 32285 | PQR | 205140590000 | REPOSICION DEL MEDIDOR | TRUJILLO VELANDIA SOL ANGE | C-38-N-11-75 | Petición | Verbal | 30,000 | | PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR | ACUEDUCTO usuario se acerca el día 06 de septiembre de 2019 solicitando | ☐ | | AVIAFARA |
| 32287 | PQR | 105080025000 | REPOSICION DEL MEDIDOR | GUARIN NAVARRO NINFA | K-7-N-49-93 | Petición | Verbal | 64,780 | | PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR | Usuario solicita reposición de medidor informando que el actual fue hurtado, | ☐ | | AFUENTES |
| 32288 | PQR | 402040284000 | REPOSICION DEL MEDIDOR | RIAPIO-RALOPEZ NANCY ISABEL | C-38-N-29-53 | Petición | Verbal | 30,000 | | PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR | Usuario solicita reposición de medidor informando que el actual se encuentra | ☐ | | AFUENTES |

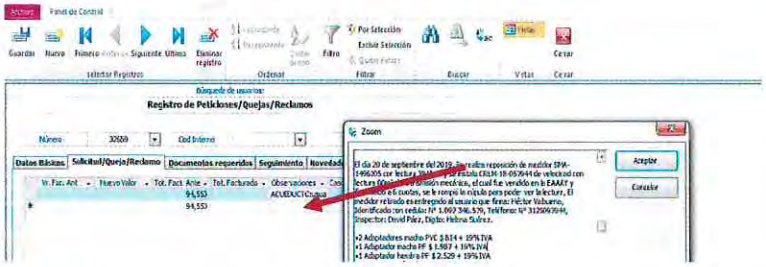
- Se exporta a excel y se consolida en el archivo de excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//FUGAS 2019.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8. Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la PQR las fugas, anomalías, cambio de registro, revisión filtro para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo. | | Funcionario de Medidores | Orden de Trabajo |
| 9. Al finalizar la jornada el inspector devuelve las PQR entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación. | | Inspector | Orden de Trabajo |
| 10. Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la PQR los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES. | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |
| 11. Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMB | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| RE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR.<br><br>Para ingresar los cobros en comentarios históricos del suscriptor se siguen los siguientes pasos:<br><br>• Menú Suscriptores – Búsqueda de Usuarios<br><br> <br><br><br>• Se digita cualquier índice de búsqueda:<br><br> <br><br><br>• En el icono de comentarios se da Click y se ingresan la información del cobro. | | Funcionario de Medidores<br><br>Funcionario de | Archivo Excel<br><br>Registro en el |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | | Medidores | sistema |
| • En la pestaña de financiables se ingresa el valor a cobrar según los siguientes conceptos: Materiales, Mano de Obra y Medidor, el cual se despliega en el menú de ***Conc***, posteriormente se ingresa el valor a cobrar en la casilla de ***Monto*** y las ***Cuotas*** en las cuales se va a financiar.<br>  <br><br>Para ingresar los cobros en la PQR se siguen los siguientes pasos:<br>• Se ingresa el menú de PQR opción Registro de peticiones, | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| quejas, reclamos y recursos<br> <br><br>• Se digita el número de la PQR, se da click en la tecla de tabular para que actualice la información de la PQR.<br> <br><br>• Se selecciona la opción ***solicitud/queja/reclamo***.<br>  <br><br>• Se ingresa la **fecha de solución,** siendo esta en la que se realizó la reposición en campo. | | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| • Se ingresa en observaciones el comentario del formato de la inspección de campo y el detalle de los cobros realizados, indicando el nombre de la persona que realiza dicho proceso, para desplegar la pantalla se presiona al mismo tiempo la techa Shif y F2.<br>  <br>• Se debe seleccionar el tipo de respuesta, si accede o no accede.<br> | Funcionario de Medidores | Registro Sistema |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 12. Se devuelve la PQR al funcionario de PQR para que se tramite de respuesta y notificación de conformidad con el proceso 51.13.02 PROCEDIMIENTO DE PQR | | Funcionario Medidores | Planilla Excel |

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, 51.13.02 PROCEDIMIENTO DE PQR, Flujograma del Proceso, Protocolo para generar PQR SYSMAN.

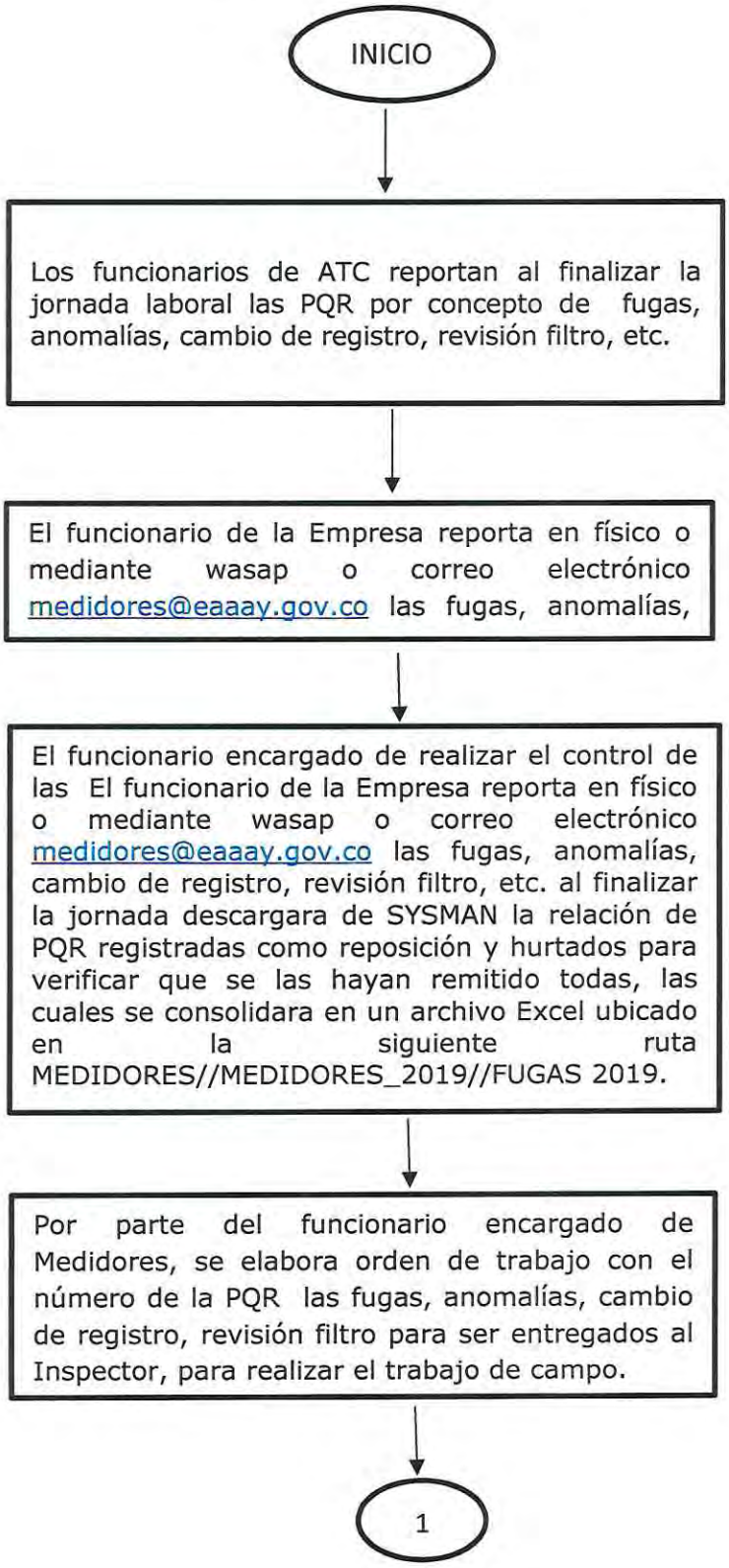
## 4. APROBACIONES

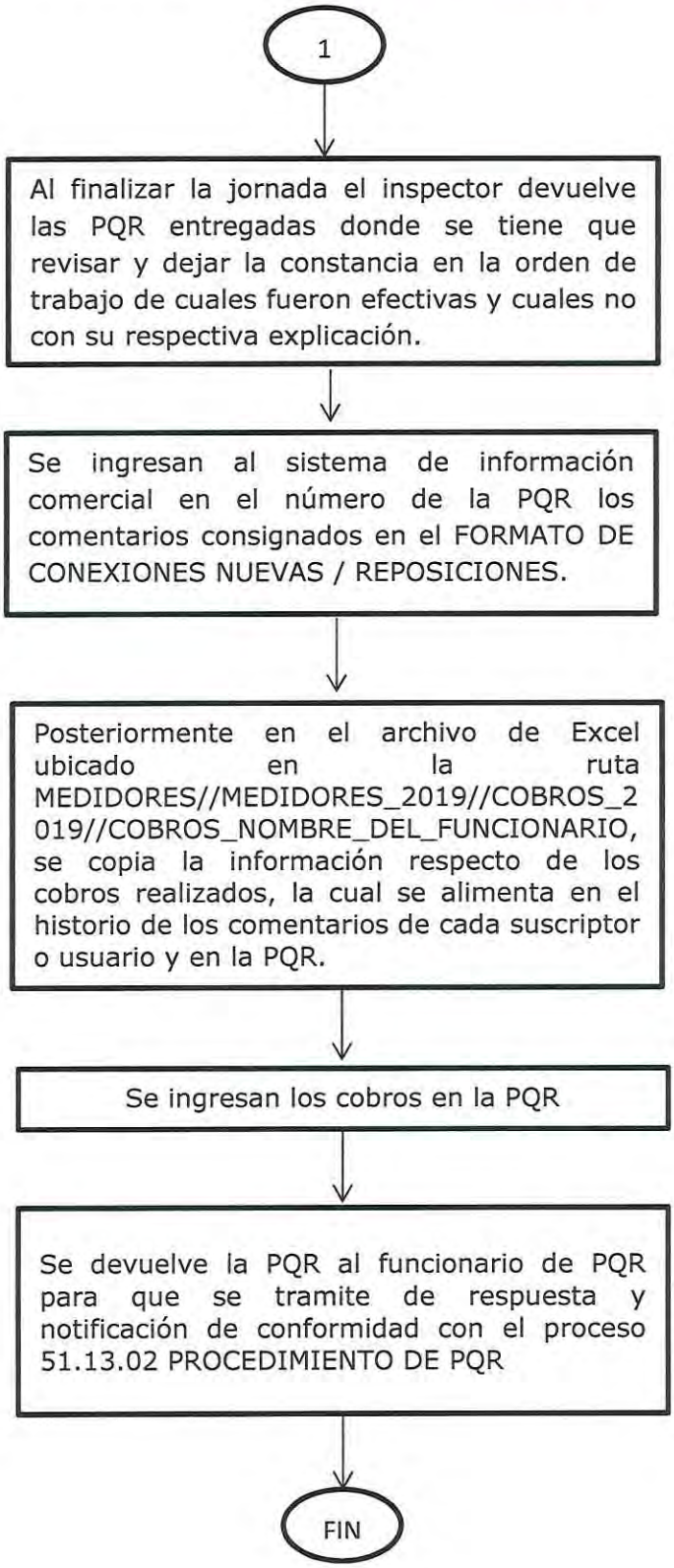
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso** | Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección MECI** | Yahaira Diaz Quesada **Representante Legal** |

## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2019-10-01 | Todos | Aprobación inicial | Comité de gestión y desempeño |

# FLUJOGRAMA FUGAS, ANOMALÍAS, CAMBIO DE REGISTRO, REVISIÓN DE FILTRO




1
Al finalizar la jornada el inspector devuelve las PQR entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación.
Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la PQR los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES.
Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMBRE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR.
Se ingresan los cobros en la PQR
Se devuelve la PQR al funcionario de PQR para que se tramite de respuesta y notificación de conformidad con el proceso 51.13.02 PROCEDIMIENTO DE PQR
FIN

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Desvinculación (terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo) usuarios y/o suscriptores que se desvinculan de la EAAAY ESP y pasan al otro operador del servicio.

**RESPONSABLE:** Profesional de la oficina de fidelización, adscrita a la Dirección Comercial.

**OBJETIVO:** Realizar conforme la normatividad, jurisprudencia y doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el proceso de desvinculación, efectuando previamente la gestión comercial y técnico operativa con el fin de promover acciones de convencimiento para la permanencia de los usuarios con la EAAAY.

**ALCANCE:** Dar trámite a las solicitudes de desvinculación presentadas a la EAAAY dentro del tiempo estipulado (15 días hábiles); efectuar seguimiento y control de las desvinculaciones solicitadas por otras empresas prestadoras de servicios de aseo o directamente del usuario y/o suscriptor; y propiciar un mejoramiento de la gestión comercial y operativa de recolección y barrido, para evitar que los usuarios se desvinculen de la empresa.

**INSUMO:** Para realizar el procedimiento adecuadamente, se requiere personal idóneo para la proyección de la respuesta a la petición y al recurso de reposición cuando sea del caso, para las visitas domiciliarias de tipo comercial, material de identificación del personal en campo, documentación requerida para tránsito, y material de papelería.

**PRODUCTO:** Solicitud de terminación anticipada del contrato público de aseo, petición de desvinculación presentada por los suscriptores y/o usuarios a través del operador del servicio ASEO URBANO SAS operado por VEOLIA.

**USUARIOS:** Suscriptor y/o Usuario del servicio de aseo.

***TÉRMINOS Y DEFINICIONES:*** *Son los previstos en la Ley 142 de 1994, Ley Estatutaria 1755 de 2015 del Derecho de Petición y Decreto 1075 de 2015 en relación con el procedimiento de desvinculación de usuarios o suscriptores,* requisitos contemplados en la Resolución CRA 845 de 2018 por la cual se modificó la cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 **"TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO"**, y el preaviso por terminación unilateral del usuario, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en

donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**MULTIUSUARIO:** Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares, bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos al prestador del servicio.

**APODERADO:** Abogado en ejercicio autorizado para que represente a una persona a fin que actúe en su nombre, por intermedio de un documento denominado "poder", en el cual se establecen los límites y alcances del mismo y debe estar autenticado ante notario o realizar la nota de presentación personal al mismo.

**MANDANTE:** Persona a la cual se encomienda para que realice una gestión a cargo y riesgo de quien le encomendó, por medio de un contrato o escritura pública.

**PETICION:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio publico domiciliario, solicita la terminación anticipada del contrato publico de aseo.

**REQUISITOS DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO PÚBLICO DE ASEO:**

1. Solicitud de terminación anticipada del contrato público de aseo
2. Autorización para radicación de la solicitud
3. Certificación de la disponibilidad de la prestación del servicio.
4. Estar a paz y salvo en el momento de la desvinculación
5. Suscripción de acuerdo de pago por las obligaciones futuras (Preaviso 2 meses).

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Acto del usuario y/o suscriptor para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negación de la solicitud de desvinculación.

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN:** Acto del usuario y/o suscriptor, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión a la negación de la solicitud de desvinculación, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda por la SSPD.

**Fecha de Notificación:** Fecha en la que la empresa notifico al usuario y/o suscriptor, la decisión adoptada en relación con su solicitud.

**Tipo de Notificación:** Hace referencia al tipo de notificación efectuada.

| ITEM | Tipo de Notificación |
|---|---|
| 1 | Notificación Personal |
| 2 | Notificación por Aviso |

**Tipo de Respuesta:** Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el usuario y/o suscriptor conforme con la siguiente tabla.

| ITEM | Tipo de Respuesta |
|---|---|
| 1 | Accede a la Desvinculación |
| 2 | No Accede a la Desvinculación |
| 3 | Desistimiento Tácito. |

**Accede:** Cuando el usuario y/o suscriptor que realizó la solicitud de desvinculación cumple con todos los requisitos exigidos en la norma, se encuentran a paz y salvo con la ultima factura generada y realizaron la suscripción del acuerdo de pago en donde garantizan la cancelación de las obligaciones futuras por los meses de preaviso (2 meses).

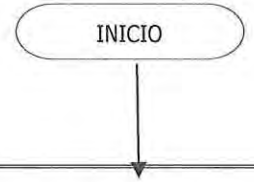
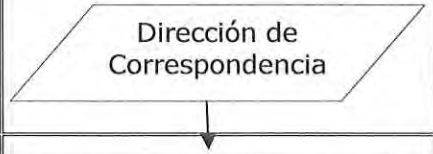
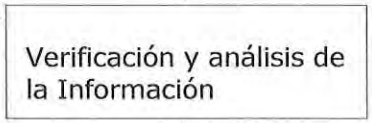
**No accede:** Cuando el usuario no se encuentra a paz y salvo, ni suscribe acuerdo de pago por las obligaciones pendientes y futuras a la fecha del preaviso, cuando no se acercan a comparecer para completar los requisitos exigidos por la norma.

**Desistimiento Tácito:** Cuando las solicitudes se encuentran incompletas y se hace el requerimiento para completarlas sin tener repuesta positiva por el usuario y/o suscriptor.

**Termino para Resolver las solicitudes de desvinculación:** Las terminaciones anticipadas del contrato publico de aseo que radiquen los usuarios y/o suscriptores o por intermedio del operador del servicio, deberán ser resueltas dentro del termino de 15 días hábiles, contados a partir de la de fecha de su presentación.

El término del preaviso empieza a contarse a partir del momento en que se presenta la solicitud de desvinculación del servicio.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|---|---|---|
| Recepción de las solicitudes de terminación anticipada del contrato público de aseo radicadas masivamente por el otro operador del servicio adjuntando los documentos como son: Solicitud de terminación anticipada del contrato público de aseo, Autorización para radicación de desvinculación y certificación de disponibilidad de la prestación del servicio. |  | Oficina de Archivo Central | Solicitudes de terminación anticipada del contrato publico de aseo. |
| La unidad de archivo direcciona las solicitudes de desvinculación por el sistema QF-Document a la oficina de fidelización. |  | Oficina de Archivo Central | QF-Document |
| Recibir y verificar cada una de las peticiones radicadas por el usuario y/o suscriptor o masivamente por el otro operador del servicio. |  | Oficina de fidelización | Registro magnético |
| **Registrar las solicitudes de desvinculación en la base de datos 51.13.07.01 Terminación anticipada del contrato público de aseo suscriptores y/o usuarios de la eaaay esp-desvinculaciones que llegan:** Se diligencian los datos de la petición en la base de datos de Excel de la oficina de fidelización identificando el usuario o suscriptor, fecha de la petición, objeto de la petición, Dirección, en la siguiente ruta:<br>✓ Ingresar a carpeta de gestión comercial aseo.<br>✓ Carpeta comercial aseo (año vigente)<br>✓ Carpeta "Procesos aseo"<br>✓ Carpeta "Proceso que llegan"<br>✓ Abrir Carpeta nueva para el año<br>✓ Abrir base de datos según número de cada proceso<br>Se debe ingresar: Numero de radicado, fecha de radicado, fecha máxima de contestación, código interno, código anterior, código | | Oficina de fidelización | Registro en base de datos de Excel-51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| de ruta, nombre del solicitante, No. cédula, dirección, nombre del suscriptor, Nro. PQR, fecha de PQR. | | | |
| Se sistematiza la información del solicitante, suscriptor e inmueble y se genera la petición en el sistema comercial. 51.13.07.01 Protocolo generación solicitudes de desvinculación en SYSMAN.<br><br>Protocolo 1: solicitud de desvinculación<br><br>El funcionario de apoyo ingresa la información de las solicitudes de desvinculación recibidas a la base de datos de Excel del proceso. | Se ingresa la información en el SYMAN se genera un numero de Petición. | Profesional de fidelización, funcionario de apoyo | Registro en el software comercial SYSMAN-51.13.10.02 |
| **Revisar contenido de la petición y sus anexos**: en esta actividad el profesional debe verificar los siguientes aspectos:<br><br>✓ Que se trata efectivamente de una solicitud de desvinculación.<br>✓ Que la petición venga firmada por el usuario o suscriptor o por el apoderado o autorizado.<br>✓ Que la petición identifique la nomenclatura del inmueble.<br>✓ Que la petición identifique el código de usuario<br>✓ Que la peticionaria sea usuario o suscriptor de EAAAY.<br>✓ Que la petición tenga los anexos establecidos.<br>✓ Todos los documentos se encuentren diligenciados en su totalidad.<br><br>Además, el profesional establecerá el tiempo máximo para resolver de fondo la petición que no puede ser mayor a 15 días. | Revisar el contenido de la petición y sus anexos. | Profesional Oficina fidelización | Solicitud de desvinculación-51.13.10.03 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **¿La petición está completa?:** En este punto el profesional debe determinar si la petición tiene toda la información que debe allegar el peticionario.<br><br>• La Solicitud de desvinculación esta completa se continua con el proceso.<br><br>• La solicitud de desvinculación está incompleta se le informa al usuario y/o suscriptor para que allegue la información faltante dentro del mes siguiente.<br><br>• Si el Peticionario allega la información requerida, dentro del mes siguiente, se continua con el proceso.<br><br>• Si el peticionario no allega la información correspondiente se resuelve la petición mediante desistimiento tácito y finaliza el proceso con las notificaciones correspondientes.<br><br>Si la desvinculación esta completa, se programa visita al usuario para desarrollar una gestión comercial de convencimiento para que el usuario o suscriptor desista o se oponga, según el caso, a la petición de desvinculación y además se debe identificar cuáles son los motivos que llevan al usuario o suscriptor a solicitar la desvinculación, para poder resolverlas y lograr una satisfacción en el servicio de aseo para evitar a futura la reincidencia en la petición. La ruta se diseña con base en los diversos usuarios a visitar, para lograr una mayor eficiencia en los desplazamientos | | Profesional Oficina de fidelización | Registro en base de datos del proceso-51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Se Coordina con los inspectores estrategia de convencimiento a los usuarios conforme a las políticas de la empresa: La profesional de la Oficina de fidelización debe informar al inspector el alcance de la visita, lo que es posible hacer y lo que no, además de ser necesario articular los tiempos de realización de la visita con el plazo máximo de 15 días hábiles que se tiene para expedir la respuesta a la petición de desvinculación. | Estrategia comercial. | Profesional Oficina de fidelización | Registro en base de datos del proceso. - 51.13.10.01 |
| Realizar visita: consiste en desplazarse personalmente a través de un inspector entrenado en gestión comercial, hasta el inmueble del usuario y/o suscriptor. | Realizar visita | Inspector | *Formato de inconformidad del usuario – 51.13.10.03 |
| ¿Logra convencer al peticionario para no desvincularse? De la gestión comercial emprendida puede que convenza al suscriptor o usuario, como puede que no lo logre. | Logra convencer al peticionario para no desvincularse? NO / SI | Inspector | Planilla de visita- 51.13.10.04 Formato salida de Campo |
| El peticionario firma documento de desistimiento - oposición según el caso: Si se trata del usuario lo que procede es la firma de una carta de desistimiento en la que debe quedar claramente expresado la identificación de la petición con la fecha de su presentación y que el desistimiento se hace libre de todo apremio o presión siendo su voluntad inequívoca de mantener vigente el contrato del servicio público de aseo vigente. | Oficio de desistimiento u oposición | Usuario y/o suscriptor | Carta de desistimiento - oposición |
| Al finalizar la jornada laboral el inspector debe entregar a la profesional de fidelización la planilla de cada uno de los usuarios visitados. | Entrega de planilla de visita a la profesional de | Inspector | Registro en base de datos del proceso – 51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Radicar cartas de desistimiento u oposición en la oficina de archivo central y establecer el número de radicado en la base de datos del proceso. | Radicación de los oficios de desistimiento u oposición en la oficina de archivo y procesos. | Inspector | Registro base de datos de correspondencia |
| Incluir información en base de datos para cada usuario según el formato de inconformidad y establecer los usuarios que desisten, los usuarios en mora, los que se encuentran a paz y salvo. | Incluir información en base de datos para cada usuario. | Profesional Oficina de fidelización | Registro en base de datos del proceso-51.13.10.01 |
| Se establece el número de usuarios que en el proceso de gestión comercial no desiste y deciden desvincularse por lo que se hará lo siguiente:<br><br>1. Usuarios en mora se solicitan a comparecer en fecha y hora determinada.<br><br>2. Quienes están a paz y salvo se citan a suscribir acuerdo de pago por los dos (2) meses de preaviso. | Solicitud de comparecencia-suscripción acuerdo de pago (2 meses de preaviso). | Profesional Oficina de fidelización | Solicitud de comparecencia-51.13.10.05 Acuerdo de pago preaviso |
| **Elaborar proyecto de resolución de respuesta al usuario**: el profesional deberá diligenciar el formato de respuesta resolviendo la petición de desvinculación, precisando por lo menos los siguientes aspectos:<br><br>- Nombre del usuario y/o suscriptor<br>- Nro. de identificación del usuario y/o suscriptor<br>- Código de usuario<br>- Dirección de inmueble<br>- Fecha de la petición<br>- Resumen de la petición y de los anexos allegados<br>- Argumentos de procedencia o de negación de la petición.<br>- Fecha de desvinculación si es el caso. | Resolución | Profesional Oficina de fidelización/ Director Comercial | Registro en la base de datos del proceso-51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Citación de Notificación Personal.<br><br>Después de firmado las resoluciones por todas las personas involucradas en el proceso, se procede a realizar la citación de notificación personal y se realiza el proceso de entrega en campo por el medio más eficaz. | Citación Notificación personal. | Profesional Oficina de fidelización-funcionario de archivo | Planilla de control de radicación de archivo. |
| Usuario se presenta en las instalaciones de la EAAAY ESP y se notifica. | Recibido del Usuario y/o Suscriptor. | Profesional Oficina de fidelización. Auxiliar adtvo. | Constancia de notificación personal |
| Usuario no se presenta a notificarse personalmente, se notifica la respuesta por aviso y si no es posible su entrega se sube a página web y se publica en cartelera. | Notificación por Aviso | Profesional Oficina de fidelización. | Notificación por aviso |
| Toda la documentación que se genera en el trámite de la petición de desvinculación debe quedar indizada y archivada en el expediente del usuario o suscriptor. | *Indizar y archivar documentos* | Profesional Oficina de fidelización. | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta ya sea verbal o escrita se le informa de los recursos a los cuales tienen derecho dado el caso.<br><br>Si la respuesta es positiva el trámite correspondiente es la notificación y proceso de archivo dentro del expediente del usuario, si es negativa continúa con el trámite correspondiente de ley. | *Respuesta Desvinculación*<br>NO<br>SI | Profesional Oficina de fidelización. | Registro en base de datos del proceso- 51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Usuario manifiesta que continúa el debido proceso ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. | se envía a la super para su proceso | Profesional Oficina de fidelización. | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Se envía copia de expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia. | En espera de respuesta por la SSPD | Profesional Oficina de fidelización. | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Las partes esperan concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en este plazo el concepto en reclamación no puede ser ejecutado por parte de la Empresa | Cumplimiento por las partes | Profesional Oficina de fidelización. | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Se da cumplimiento a la disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que es Ley para las partes y termina la instancia administrativa. | Terminación de la Instancia | Profesional Oficina de fidelización. | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Archivar documentos en el expediente: Toda la documentación que se genera en el trámite de remisión del recurso de reposición, apelación y el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe quedar archivada en el expediente del usuario o suscriptor. | *Indizar y archivar documentos* | Profesional de fidelización | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Informar al área de facturación y al área de operación de aseo, por correo electrónico, si la decisión es de desvinculación del usuario: En caso que la decisión en firme sea la de desvinculación del usuario o suscriptor, se debe informar al área de facturación y al área técnico operativa de aseo para que procedan a sacar del maestro de facturación, del catastro de usuarios y de la micro ruta de recolección y barrido al usuario o suscriptor desvinculado. Esta novedad debe quedar registrada en los respectivos sistemas y base de datos al tercer día hábil de conocida la decisión final de la petición de desvinculación. | informar al área de facturación y a la dirección de aseo, los usuarios desvinculados de la empresa. | Profesional Oficina de fidelización | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Retirar a usuario del maestro de facturación: El profesional encargado de la facturación debe deshabilitar el código del usuario o suscriptor desvinculado, aunque facturará los periodos que hasta ese momento no le haya facturado por el servicio de aseo prestado, contados desde la presentación de la solicitud de desvinculación y la firmeza del acto que la resuelve o el cumplimiento del periodo de dos meses de preaviso. | *Retirar el usuario del maestro de facturación en el componente de aseo.* | Profesional de facturación | Registro en el maestro de facturación |
| Retirar a usuario del catastro de usuarios: El profesional encargado de la administración del catastro de usuarios debe eliminar el código del usuario o suscriptor desvinculado, una vez en firme la decisión en tal sentido. | Retirar el usuario del catastro de usuario en el servicio de aseo. | Profesional de facturación | Catastro de Usuarios |
| Retirar a usuario de la micro ruta de recolección y barrido: El profesional encargado de las operaciones del servicio de aseo, debe proceder a ajustar la micro ruta para sacar al usuario o suscriptor desvinculado, una vez se haga efectiva la | Retirar el usuario de la ruta de recolección | Responsable de la operación técnica de aseo | Micro ruta de aseo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| desvinculación. | ↓ | | |
| Alimentar base de datos: Las fechas en que se hizo efectivo el ajuste de la facturación, catastro de usuarios y micro ruta deben quedar registrada en la base de datos del proceso para reflejar los resultados de la gestión. | Alimentar base de datos ↓ | Profesional de fidelización | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |
| Elaborar indexes: se indiza, organiza y elabora el índice de todos los documentos asociados al trámite de la petición de desvinculación y sus recursos si los hubo. | Indizar en el expediente del usuario. ↓ | Oficina de Archivo Central y correspondencia | Registro en base de datos de archivo |
| Una vez agotado el procedimiento de indización en el expediente del usuario se devuelve a la persona encargada del área comercial para continuar con la actividad de archivo físico del expediente del trámite. | Enviar los soportes al encargado de archivo de la dirección ↓ | Oficina de Archivo Central y correspondencia | Registro en base de datos de archivo |
| Una vez en firme la decisión final de la petición de desvinculación, se debe cerrar el registro en el aplicativo del sistema comercial, como constancia de terminación del proceso, sea cual sea la decisión. | Hacer el cierre de las peticiones en el sistema comercial sysman. ↓ | Profesional de fidelización | Registro en aplicativo de pqr |
| El profesional de la Oficina de fidelización debe elaborar un informe semestral que entregará dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente, sobre el comportamiento de las peticiones de desvinculación, en el que se identifiquen, como mínimo, los siguientes temas:<br>- Número de peticiones recibidas en el mes<br>- Número de peticiones que culminaron en desistimiento<br>- Número de peticiones que culminaron en oposición | Elaborar informe semestral del comportamiento de desvinculación de usuarios. | Profesional de fidelización | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| - Número de peticiones que culminaron en desvinculación por decisión inicial de la EAAAY<br>- Número de peticiones que culminaron en desvinculación por decisión del recurso de reposición de la EAAAY<br>- Número de peticiones que culminaron en desvinculación por decisión del recurso de apelación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, o por procedencia de un silencio administrativo positivo.<br>- Argumentos de la EAAAY que no fueron aceptados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.<br>- Nuevos argumentos esgrimidos por los usuarios o suscriptores para solicitar la desvinculación<br>- Identificación de los barrios o zonas en donde se están presentando el mayor número de solicitudes e identificación de posibles fallas del servicio de recolección o barrido que puedan estar originando este comportamiento.<br>- Identificación de cualquier cambio de comportamiento de los usuarios o suscriptores o del competidor que pueda estar generando un aumento de las solicitudes de desvinculación.<br>- Cualquier otro aspecto que el profesional de la Oficina que considere relevante para el análisis del comportamiento de las solicitudes de desvinculación. | | | |
| INFORMAR AL OTRO OPERADOR DEL SERVICIO. Al culminar los 15 días hábiles para resolver de fondo las solicitudes de desvinculación de la prestación del servicio de aseo, la profesional de fidelización proyectara el oficio de respuesta al otro operador de servicio en donde le informa el estado de cada uno de los usuarios que presentaron solicitudes de desvinculación (Los que desistieron, los que no accedieron por no estar a paz y salvo, los desvinculados y la fecha en la que serán retirados de las bases de datos de la EAAAY). | Informar al otro operador del servicio el estado de cada uno de los usuarios a desvincular. | Profesional oficina de fidelización | Comunicación oficinal enviada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Toda la documentación debe culminar en el archivo de la entidad. | *Terminar* | Profesional oficina de fidelización | Registro en base de datos del proceso - 51.13.10.01 |

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Planilla de campo
3.2 Formato Inconformidad del Usuario
3.3 plantilla en Excel procesos
3.4 Protocolo generación desvinculaciones en SYSMAN
3.5 Acuerdo pago (obligaciones pendientes y futuras)
3.6 Constancia de publicación en cartelera y pagina Web.

4.APROBACIONES

| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
|---|---|---|
| NEIDA MARCEL GOMEZ VELANDIA<br>**Líder del Proceso** | ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA<br>**Representante por la Dirección SGC** | JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA<br>**Gerente EAAAY ESP** |

5. BITACORA DE ACTUALIZACION

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por: |
|---|---|---|---|---|
| 01 | 2020-09-17 | TODOS | CREACIÓN INICIAL | COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO |
| | | | | |

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

**TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO PÚBLICO DE ASEO SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE I**

**FECHA ELABORACIÓN**
2020-09-17

| DIRECCIÓN COMERCIAL | | | | | | | | DEPENDENCIA: OFICINA DE FIDELIZACION | | | | | PROCESO NRO: | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ITEM | NRO RAD | FECHA DE RADICADO | FECHA MÁXIMA DE CONTESTACIÓN | CÓDIGO INTERNO | CÓDIGO ANTERIOR | CÓDIGO DE RUTA | SOLICITANTE | CÉDULA | DIRECCIÓN | NOMBRE DEL SUSCRIPTOR | NRO SOLICITUD SYSMAN | FECHA | INICIO PROCESO DE DESVINCULACIÓN | FECHA | DECISIÓN DE LA SOLICITUD | FECHA | SOLICITUD DE COMPARENCIA USUARIO | FECHA DE SOLICITUD | No. RES. | FECHA | NOTIFICACIÓN PERSONAL | FECHA | FECHA DE ENTREGA |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

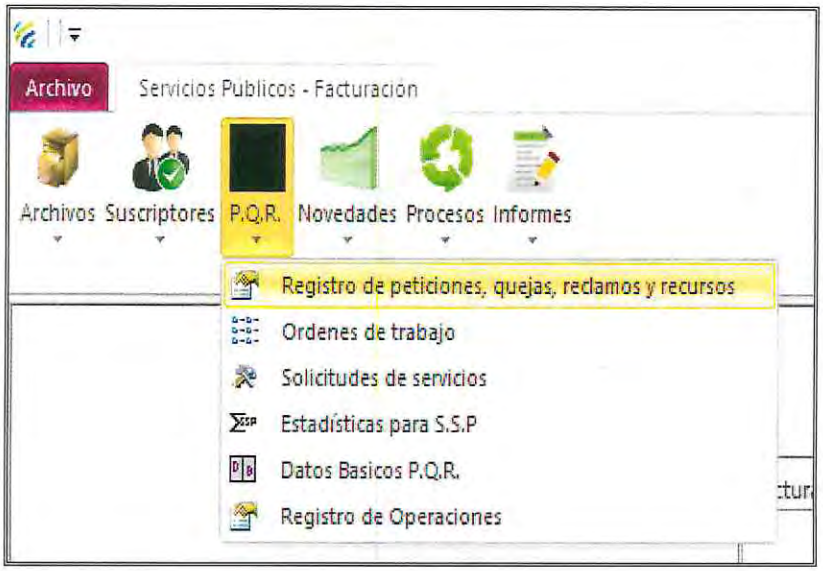
| .A EAAAY ESP- DESVINCULACIONES QUE LLEGAN | TIPO DE DOCUMENTO: Formato |
|---|---|
| FECHA MODIFICACIÓN<br>2020-09-17 | CÓDIGO: 51.13.10.01 |

| NOTIFICACIONES POR AVISO | FECHA | FECHA DE ENTREGA | FECHA DE SOLICITUD/PUBLICACIÓN Y CATELERA | INFORME DE DECISIÓN A ASEO URBANO | FECHA | INFORME DE RESOLUCIONES A ASEO URBANO | FECHA | EMPRESA PRESTADORA SERVICIO | FECHA DE DESVINCULACIÓN | RECURSO DE REPOSICIÓN | FECHA RECURSO REPOSICIÓN | NRO RES RECURSO DE REPOSICIÓN | FECHA | NOTIFICACIÓN PERSONAL | FECHA | INCONFORMIDAD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

***PROTOCOLO 1:*** INGRESAR LA SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN AL SYSMAN.

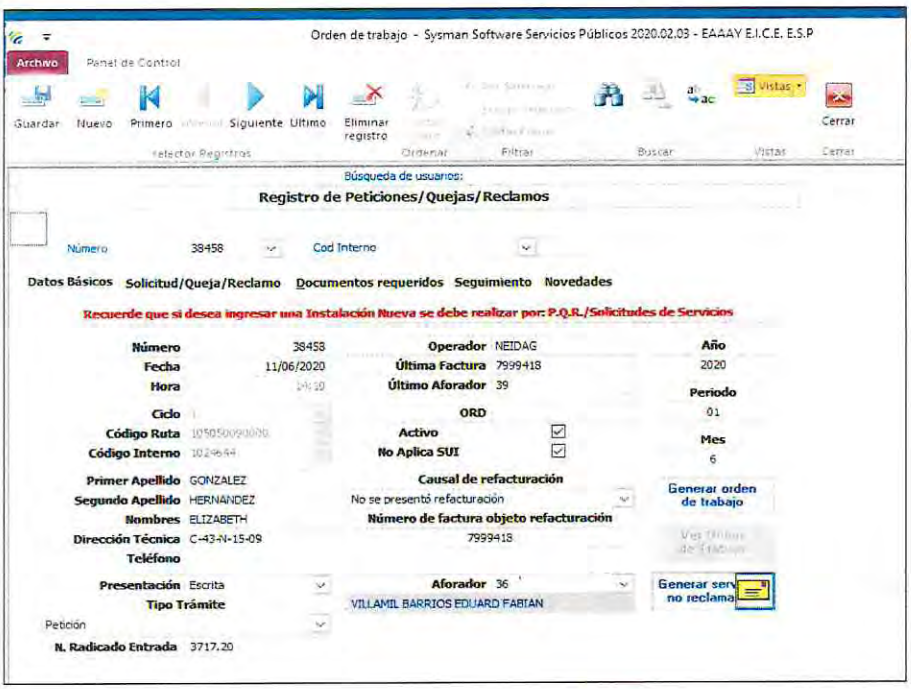
1. Ingresa al sistema de información comercial SYSMAN, para esto se debe contar con clave y usuario de acceso al software comercial.

2. Ingresa al menu aplicaciones/facturación/ PQR/Registro.



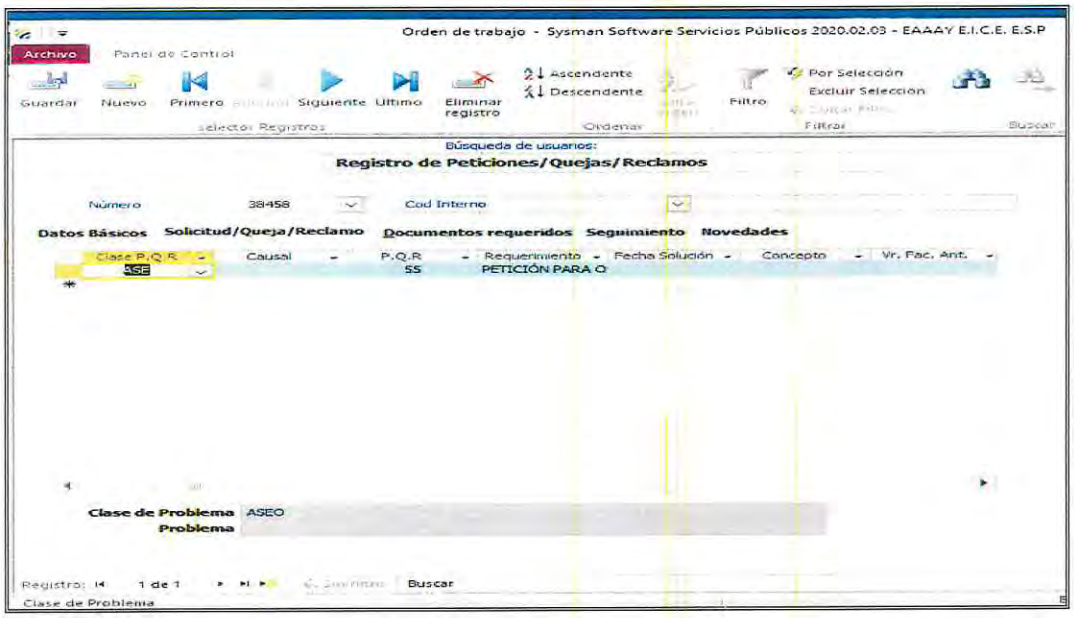
3. Ingresas al icono Nuevo y se ingresa la siguiente información:

✓Ciclo
✓Código Ruta ( automaticamente sale el código interno)
✓Código Interno ( automaticamente sale el código de ruta)
✓Los datos del suscriptor cargan automáticamente
✓Presentación: Escrita
✓Tipo de requerimiento: Petición
✓Nro radicado de entrada: se debe colocar el número de radicado de la solicitud de desvinculación .
✓Se debe marcar la casilla de No Aplica SUI
✓Se debe copiar el número de la ultima factura en la casilla de número de factura objeto de refacturación.



4. Se pasa a la siguiente pestaña Solicitud/Queja/Reclamo y se debe diligenciar la siguiente informacion:

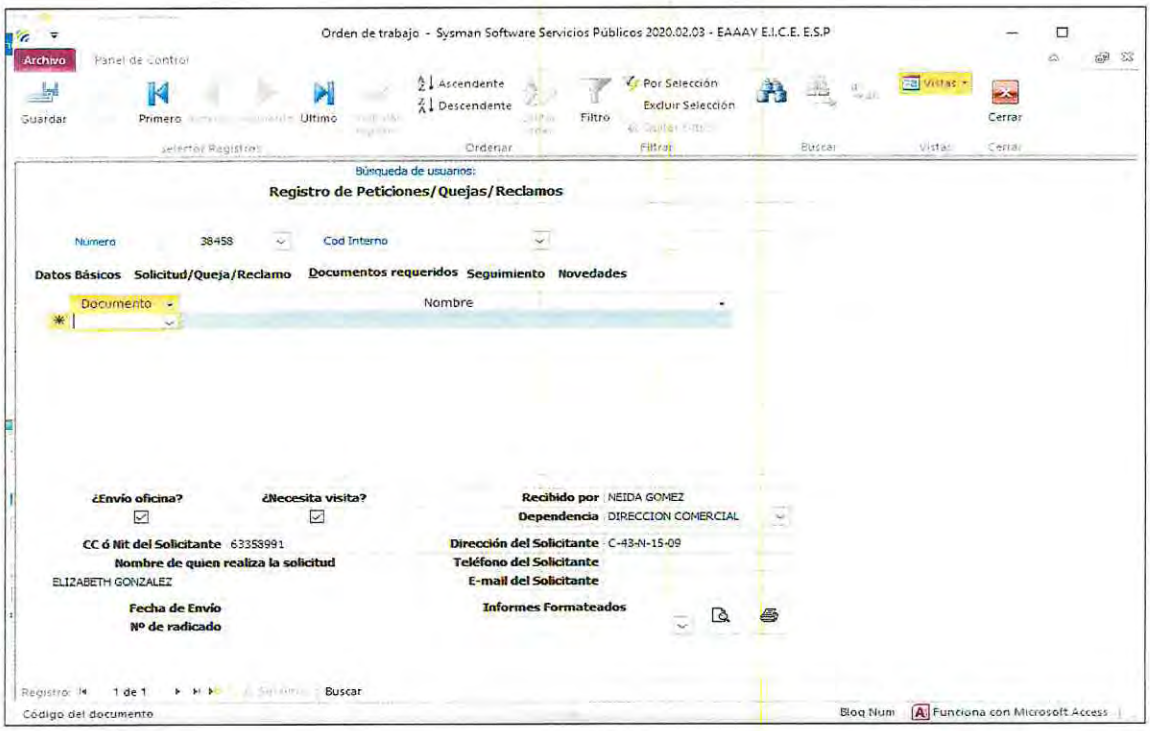
✓Clase de PQR ( Aseo)
✓P.Q.R ( codigo 55 )
✓Fecha de solucion: ( se diligencia cuando se da respuesta de fondo a la solicitud de desvinculación)
✓Respuesta: Se ingresa toda la información relacionada con la solicitud de terminación anticipada del contrato público de aseo, desde el inicio de radicación hasta la respuesta de fondo de la solicitud.
✓Tipo de Respuesta: Accede / no accede.
✓Notificaciones: Personal o por Aviso.




5. Se pasa a la siguiente pestaña Documentos requeridos, y se debe diligenciar la siguiente informacion:

- ✓ Puntear en el cuadro de requiere visita o envio oficina
- ✓ Cédula del solicitante
- ✓ Nombre del Solicitante
- ✓ Recibido por
- ✓ Nombe del funcionario que recepciona la desvinculación
- ✓ Dependencia: Dirección Comercial
- ✓ Dirección
- ✓ Teléfono

- ✓ E-mail del solicitante
- ✓ Fecha de envio: Fecha en la que se resuelve la desvinculación.
- ✓ Nro de radicado: Nro de la resolución por el cual se resuelve la desvinculación.
- ✓ Se visualiza y se da impresión.



Yopal, xxx de xxx de 2020

Señores:
**EAAAY ESP**
Yopal

**Asunto:** Terminación anticipada del contrato público de aseo proceso Nro.

**Nombre del Solicitante** :
**Nombre del Suscriptor** :
**Dirección del Inmueble** :
**Código Interno** :-

De manera atenta me permito manifestar que la solicitud de desvinculación en la prestación del servicio de aseo, la realicé por:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Atentamente,

_____ C.C No_____

**Observación:** Identificar cuáles son los motivos que llevan al usuario o suscriptor a solicitar la desvinculación, para poder resolverlas y lograr una satisfacción en el servicio de aseo y evitar la reincidencia en la petición.

| Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4 | **FORMATO SALIDA A CAMPO** | | **Tipo de Documento** FORMATO |
|---|---|---|---|
| | | | **Código** 51.13.10.04 |
| | **Fecha de elaboración** | **Fecha de aprobación** | **Version** |
| | 2020-09-17 | 2020-09-17 | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Actividad:** | **GESTION COMERCIAL-ASEO** | **Oficina** | **FIDELIZACIÓN** | **Asiganción de trabajo No.** |
| **Trabajador** | | **Centro Responsable** | | |
| **Tipo de Actividad** | **VISITAS DOMICILIARIAS** | **Centro de Costos** | **sector/ ruta:** | |
| **Descripción de la OT:** | | | | |

| **Fecha de órden:** | | **Hora Inicio Trabajo** | **Hora terminación** | | **META:** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

| N° | *CÓDIGO INTERNO* | *NOMBRE* | *DIRECCIÓN* | *TELÉFONO* | *OBSERVACIONES* | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |

**TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO PÚBLICO DE ASEO**
**COMPROMISO DE PAGO**

CODIGO DE USUARIO : XXXXXX
NOMBRE DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR : XXXXXX
DIRECCIÓN : XXXXXX

Entre los suscritos por una parte **XXXXX**, identificada con cédula de ciudadanía No XXXXX de XXXXX, quien obra en nombre de la EAAAY ESP, como profesional de la oficina de fidelización de la Empresa y el(a) señor(a) **XXXXX** identificado (a) con cédula de ciudadanía Nro. **XXXXX** de XXXXX, quien como usuaria(o) adelantó proceso de desvinculación mediante radicado Nro. XXXX.XX del XX de XXXX de 20XX, radicado por la empresa ASEO URBANO SAS ESP BY VEOLIA, hemos convenido suscribir un acuerdo de pago de las obligaciones futuras asociadas a la prestación del servicio de aseo que se generen desde hoy, hasta la fecha efectiva de desvinculación del sistema comercial, que no puede superar el día XX de XXX de 20XX. Todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en la cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 modificada y adicionada por la Resolución CRA 845 de 2018, previa las siguientes consideraciones:

*Que de conformidad con los artículos 333 y 365 de la Constitución Política los servicios públicos domiciliarios como regla general se prestan en régimen de competencia. El artículo 22 de la Ley 142 de 1994 desarrolla el principio de libertad de empresa, comúnmente conocido como* ***libertad de entrada****,*

Que el numeral 9.2 del artículo 9 de La Ley 142 de 1994 dispone lo siguiente:

> *"**ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.** <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:*
>
> *(...)*
>
> *9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización".*

Que, de acuerdo con lo anterior, el régimen de servicios públicos domiciliarios está concebido bajo los supuestos de libertad de competencia y elección del prestador del servicio.

Que en la medida que el usuario está en libertad de solicitar el servicio al prestador que considere preferible, también lo está de pedir su desvinculación para recibir la prestación por parte de otro, siempre y cuando se den los requisitos referidos la cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 modificada y adicionada por la Resolución CRA 845 de 2018.

Las partes reconocen que, dentro del proceso de terminación anticipada del contrato público de aseo, una vez aceptada la terminación del contrato, se necesita un lapso para que el usuario sea desvinculado del sistema comercial del prestador según el cargue de los ciclos de facturación, es un tiempo que la norma en cita denomina preaviso y que no podrá ser superior a dos meses contados a partir de la presentación de la solicitud de terminación.

En este término de preaviso, las partes deben dar estricto cumplimiento a sus obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes, es decir por parte de la empresa, dar

continuidad a la prestación normal del servicio y por parte del usuario o suscriptor, pagar el servicio recibido.

Como a la fecha, el solicitante de la terminación anticipada del contrato de aseo, se encuentra a paz y salvo, de conformidad a la Resolución CRA 845 de 2018 Artículo 6. Modificada la cláusula 25 "Terminación anticipada del contrato" del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 se procede a suscribir el presente acuerdo de pago para vincular las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato.

Por lo anterior, las partes en aras de continuar y finalizar el trámite de terminación del contrato de condiciones uniformes de aseo, en estricto cumplimiento de la Resolución CRA 845 de 2018 Artículo 6. Modificar la cláusula 25 "Terminación anticipada del contrato" del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 acuerdan;

**CLAUSULA ÚNICA:** El señor (a) **XXXXX** identificado (a) con la cédula de ciudadanía No**. XXXXX** de XXXX, por medio del presente, se obliga a cancelar dentro de la fecha máxima de pago, la factura por la cual se cobre el servicio público de aseo de la cuenta identificada con el Código de usuario No. XXXX para el mes de XXX y XXX de 20XX, para tal efecto, utilizará los canales de pago ordinarios.

Se firma a los XXXX (XX) días del mes de XXXX de 20XX.

Cordialmente,

LA EMPRESA

**XXXXX**
Profesional XXXX

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**XXXXX**
c.c **XXXXX** de XXXX