

RV: CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA RAD. 11001333400420190027100; Demandante: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P.; Demandado: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Correspondencia Sede Judicial CAN - Bogotá - Bogotá D.C. <correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Vie 12/03/2021 9:23 AM

Para: Juzgado 04 Administrativo Seccion Primera - Bogotá - Bogotá D.C. <jadmin04bta@notificacionesrj.gov.co>

2 archivos adjuntos (9 MB)

2019-00271 CONTESTACION PDF.pdf; EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 2019814390105792E.pdf;

Cordial saludo,

De manera atenta informamos que ha sido radicado el presente correo como memorial para el proceso relacionado en el mismo, dentro del registro en el aplicativo siglo XXI podrá confirmar los datos del mensaje como Asunto, fecha y hora de recibo.

Atentamente,

**Grupo de Correspondencia**  
Oficina de Apoyo de los Juzgados Administrativos  
Sede Judicial CAN  
CAMS

De: Nancy Patricia Bravo Idrobo <nbravo@superservicios.gov.co>

Enviado: viernes, 12 de marzo de 2021 8:07 a. m.

Para: Correspondencia Sede Judicial CAN - Bogotá - Bogotá D.C. <correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Cc: notificaciones.electronicas@acueducto.com.co <notificaciones.electronicas@acueducto.com.co>; sandritasepulveda@gmail.com <sandritasepulveda@gmail.com>

Asunto: CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA RAD. 11001333400420190027100; Demandante: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P.; Demandado: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Señores

**JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ  
SECCIÓN PRIMERA**

Correo electrónico: [correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

E.S.D.

Ref.: **NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO**

Demandante: **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P.**

Demandado: **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Radicación: **11001333400420190027100**

**NANCY PATRICIA BRAVO IDROBO**, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de apoderada de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, me permito remitir la **CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA** en el proceso referido en el asunto. Igualmente, de conformidad con lo establecido en el artículo 139 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en simultáneo con el mensaje enviado a la autoridad judicial.

Cordialmente,

**NANCY PATRICIA BRAVO IDROBO**

C.C. No. 34.326.964 de Popayán

T.P. No. 188.124 del C.S.Judicatura

Email RNA: [patriciabravo84@hotmail.com](mailto:patriciabravo84@hotmail.com)

Email institucional: [nbravo@superservicios.gov.co](mailto:nbravo@superservicios.gov.co)

Celular: 3013875910



"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

12/3/2021

Correo: Juzgado 04 Administrativo Seccion Primera - Bogotá - Bogotá D.C. - Outlook

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Superservicios, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La Superservicios no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.



**\*20211320092961\***

**Al contestar por favor cite estos datos:**  
Radicado No.: **20211320092961**

GJ-F-043 V.8

Fecha: 09/03/2021  
Página 1 de 14

Señores

**JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ  
SECCIÓN PRIMERA  
E.S.D.**

REFERENCIA: **ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO**  
DEMANDANTE: **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ  
S.A. E.S.P.**  
DEMANDADO: **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**  
RADICADO: **1100133340040190027100**

### **CONTESTACIÓN DE DEMANDA**

**NANCY PATRICIA BRAVO IDROBO**, mayor de edad, abogada titulada y en ejercicio, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.326.964 expedida en Popayán y portadora de la T.P. No. 188.124 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderada y por tanto en representación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante SSPD, según consta en el poder adjunto al expediente, respetuosamente me dirijo al despacho con el objeto de dar contestación a la demanda de conformidad con el artículo 172 y 175 del CPACA.

#### **I.- OPORTUNIDAD PARA LA ACTUACIÓN PROCESAL- CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA:**

Como quiera que en cumplimiento al numeral 3 del artículo 291 del C.G.P., el auto admisorio de fecha 27 de febrero de 2020, junto con la copia de la demanda de acción de nulidad y restablecimiento del derecho y sus anexos, fue remitido por el apoderado de la parte demandante el 25 de febrero del 2021, al buzón electrónico dispuesto para efectos de las notificaciones judiciales de la SSPD, a la fecha la entidad demandada se encuentra en términos para presentar la presente contestación, esto de conformidad con lo señalado en el artículo 199 del CPACA, modificado por el artículo 612 del Código General del Proceso.

#### **II.- EN CUANTO A LOS HECHOS O FUNDAMENTOS FÁCTICOS DEL MEDIO DE CONTROL:**

**PRIMERO:** Es cierto, según consta en los documentos que reposan en el expediente administrativo aportado.

**SEGUNDO:** No me consta, me atengo a lo probado dentro del proceso.

**TERCERO:** Es cierto, según consta en los documentos que reposan en el expediente administrativo aportado.

**CUARTO:** Es cierto, según consta en los documentos que reposan en el expediente administrativo aportado.

**QUINTO:** Es cierto, según consta en los documentos que reposan en el expediente administrativo aportado.

**SEXTO:** Es cierto, según consta en los documentos que reposan en el expediente administrativo aportado.

**SÉPTIMO:** Es cierto, según consta en los documentos que reposan en el expediente administrativo aportado.

### III. EN CUANTO A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA:

Respecto a las pretensiones consignadas en el escrito de demanda, la SSPD se opone a todas y cada una de ellas, en consideración a los fundamentos de hecho y de derecho que se procederán a exponer en forma más amplia en las razones de la defensa.

Por el momento para sustentar esta oposición en forma preliminar, en primer lugar, cabría destacar que el artículo 88 de la Ley 1437 de 2011- CPACA, establece una presunción de legalidad de los actos administrativos, la cual resulta pertinente citar:

**“ARTÍCULO 88. PRESUNCIÓN DE LEGALIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO.** Los actos administrativos se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Cuando fueren suspendidos, no podrán ejecutarse hasta tanto se resuelva definitivamente sobre su legalidad o se levante dicha medida cautelar”

En concordancia con lo anterior, el artículo 137 de la mencionada ley dispone como causales de declaratoria de nulidad de los actos administrativos, cuando estos hayan sido expedidos con infracción de las normas en que debían fundarse, sin competencia, en forma irregular, o con desconocimiento del derecho de audiencia y defensa, también mediante falsa motivación, o con desviación de las atribuciones propias de quien los profirió.

Cabe advertir que conforme al artículo 166 del Código General del Proceso, la presunción de legalidad que ampara los actos administrativos traslada la carga de la prueba a la parte que pretende demostrar lo contrario.

En ese sentido, no solo se debe desvirtuar la presunción de legalidad del acto administrativo demandado, argumentando y probando que la decisión tomada mediante el mismo escapa a cualquier interpretación plausible de los enunciados normativos y jurisprudenciales de obligatorio cumplimiento, por haber sido expedidos con alguno de los supuestos de hecho que establece dicha norma, sino que también debe el demandante, llevar al juez contencioso administrativo al convencimiento de que con la nulidad del acto administrativo, se restaura el ordenamiento jurídico presuntamente violentado, garantizándose el principio de legalidad en abstracto, y la defensa de su interés en particular.

Al respecto, el Consejo de Estado ha advertido que:

*“... Es así porque, sí bien los actos administrativos, como decisiones unilaterales de la Administración encaminadas a producir efectos jurídicos, son susceptibles de judicialización por parte de esta jurisdicción a través de las acciones establecidas en los artículos 84 y 85 del C. A. A., lo cierto es que se encuentran amparados por la presunción de legalidad derivada del sometimiento coercitivo de la actividad administrativa al ordenamiento jurídico, propio de los Estados Sociales de Derecho y, por lo mismo, su control judicial se encuentra sujeto a una carga procesal de alegación por parte de quien pretenda desvirtuar la presunción, demarcando de esa forma tanto el terreno de defensa para el demandado como el ámbito de análisis para el juez y el alcance de su decisión. En efecto, entre los requisitos de las demandas contra la jurisdicción contencioso administrativa, el artículo 137 (numeral 4°) ibídem, exigió que en la impugnación de actos administrativos se indiquen las normas violadas y se explique el concepto de su violación. Por su parte, el inciso segundo del artículo 170 ibídem, circunscribió el efecto erga omnes de la sentencia que niega la nulidad pedida, a la causa petendi juzgada. Tales preceptos imponen limitaciones que le endilgan a esta jurisdicción un carácter rogado, en cuanto administra justicia sólo respecto de lo que le piden quienes ejercen las acciones reservadas a su conocimiento, tomando como fundamento el ordenamiento legal que le invocan como vulnerado*

*por los actos administrativos, y los argumentos en que justifican el dicho de vulneración<sup>1</sup>...”.*

También cabe mencionar que no sería procedente revocar el acto administrativo acusado mediante el cual se resolvió por parte de la SSPD un recurso de apelación en contra de la decisión tomada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., toda vez que no se vislumbra que la actuación administrativa desplegada por esta entidad, sea manifiestamente contraria a la Constitución o a la ley, haya trasgredido el interés público o social, o atente contra él, o con la mismo se haya causado un agravio injustificado a una persona, tal como lo predica el artículo 93 de la Ley 1437 de 2011 - CPCA.

Por lo anterior se solicita al honorable juez no acceder a las pretensiones expuesta en la demanda, toda vez que se puede evidenciar que el acto administrativo proferido por la SSPD se encuentra ajustado el principio de legalidad, por lo cual resulta improcedente su declaratoria de nulidad, pues para el caso que nos ocupa, se trata de modificación de la decisión que emite la prestadora de servicios públicos, por no realizar el procedimiento establecido en la norma, el cual determina su proceder respecto de las desviaciones significativas del consumo, y por no probar que efectivamente la prestadora estaba cobrando de acuerdo al consumo liquidado que se ajusta a la realidad del predio.

**IV. RAZONES DE LA DEFENSA:**

Se solicita se tengan como argumentos para sustentar la posición de esta Entidad, las consideraciones de hecho y de derecho efectuadas en los actos administrativos demandados, las cuales se soportan y complementan con los siguientes argumentos, atendiendo los planteamientos de la demanda:

Es objeto de defensa el siguiente Acto Administrativo:

| No. Acto administrativo | Fecha    | Clase de Acto | Dependencia que lo profiere  |
|-------------------------|----------|---------------|------------------------------|
| 20198140150305          | 27/06/19 | Resuelve RAP  | Dirección Territorial Centro |

El acto atacado se encuentra ajustado a la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, tal como se expone a continuación frente a los argumentos de la demanda.

**SUSTENTO DE LA DEMANDA:**

Considera el actor que el acto administrativo demandado vulnera las siguientes disposiciones constitucionales y legales: Artículos 29 y 84 de la Constitución Política; Artículo 138 de la Ley 1437 de 2011, destacando la violación y desconocimiento de las leyes y normas que establecen el régimen jurídico de los Servicios Públicos Domiciliarios, puntualmente el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y la CRA 151 de 2001 en su artículo 1.3.20.6.

En concordancia con lo anterior, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. formula como cargos de nulidad contra el acto administrativo expedido por la SSPD en sede de apelación, los siguientes:

**PRIMER CARGO: VIOLACIÓN AL DEBIDO PROCESO.**

Señala el demandante que la SSPD con su decisión en sede de apelación, desconoció la regulación aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios, concretamente frente al trámite y procedimiento de solicitudes a la EAAB por parte de los usuarios, afectando la liquidación y facturación del servicio, y apartándose de la realidad jurídica, de fallos judiciales sobre la materia y de sus propios conceptos.

Como sustento de lo anterior destaca que el derecho al debido proceso administrativo, con la expedición de la Constitución de 1991, fue elevado al rango de derecho fundamental en el artículo 29, y que el mismo se aplica a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

<sup>1</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, Sentencia de 7 de noviembre de 2012, rad. 25000-23-27-000-2009-00056-01 (18414)

## **SEGUNDO CARGO: FALSA MOTIVACIÓN.**

Manifiesta el accionante, que el acto administrativo que se demanda está viciado de nulidad, en razón a que la SSPD desconoció la normatividad en que debía fundarse, actuación con la cual quebranta el principio de legalidad.

Ello puesto que desatendió los artículos 13, 29 y 84 de la Constitución Política; artículo 154 de la Ley 142 de 1994; artículo 3, numeral 2.3 literal e) de la Ley 1369 de 2009, artículo 68, 69 de la Ley 1437 de 2011.

Adicionalmente fundamenta su petición de nulidad del acto administrativo que se demanda, señalando que este no se ajusta a la realidad jurídica, pues la empresa resolvió de fondo y en tiempo la petición del usuario YILVER MESA RINCON, lo que para la demandante es suficiente para tornar nulo el acto administrativo demandado.

## **TERCER CARGO: DESVIACIÓN DEL PODER.**

Para la empresa accionante, existe una desviación de poder, toda vez que la SSPD le asigna a la norma un sentido o alcance que no le corresponde, en el presente caso a la Resolución CRA 151 de 2001 que establece en su artículo 1.3.20.6, para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que se entenderá por desviaciones significativas.

Lo anterior atendiendo a que, de acuerdo con la misma fórmula que aplica la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para determinar la existencia de una variación significativa en el periodo de facturación comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, NO existió una desviación significativa del consumo, puesto que para existiera el porcentaje de desviación debió ser mayor al 65% y no al 35% como lo señala la Superintendencia de Servicios Públicos en el acto administrativo objeto de la presente discusión.

Que, en suma, la empresa considera infundadas las apreciaciones del ente de control, por cuanto es claro que la norma en el artículo 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con la Resolución CRA 151 de 2001, define los criterios de medición y facturación del servicio prestado.

## **SUSTENTO DE EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD:**

Sea la primero indicar que los argumentos utilizados en los distintos cargos confluyen en la misma inconformidad, cual es el porcentaje a partir del cual se presenta variación significativa del consumo de los periodos reclamados por el usuario, y la no obligación de la empresa, a enviar un aviso de visita (aviso CRA), y a no ejecutar la revisión técnica previa a la facturación.

## **PRIMER CARGO: VIOLACIÓN AL DEBIDO PROCESO.**

Como se señaló, considera el demandante que el acto administrativo proferido por la SSPD está viciado de nulidad, en razón a que no se respetó el debido proceso dentro de la actuación encaminada a resolver el recurso de apelación interpuesto por el señor YILBER MESA RINCON, por cuanto con la decisión se desconoce el procedimiento de solicitudes presentadas ante la EAAB por parte de los usuarios.

Frente a dichas consideraciones, resulta oportuno mencionar que el Consejo de Estado ha precisado que la observancia del debido proceso en las actuaciones administrativas<sup>2</sup>, es trascendental en la obtención de decisiones verdaderamente justas y adecuadas al derecho material, y por ello precisamente ha decantado que cuenta con los siguientes alcances: i) ser oído antes de que se tome la decisión; ii) participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación; iii) ofrecer y producir pruebas; **iv) obtener decisiones fundadas o motivadas**; v) recibir notificaciones oportunas y conforme a la ley; vi) tener acceso a la información y documentación sobre la actuación; vii) controvertir los elementos probatorios antes de la decisión; viii) obtener asesoría legal, y ix] tener la posibilidad de intentar mecanismos contra las decisiones administrativas.

---

<sup>2</sup> Consejo de Estado, Sección Tercera, Subsección B, en sentencia del 10 de marzo de 2011, exp. 15666, M.P. Danilo Rojas Betancourth.

En consecuencia, se debe señalar que de los documentos obrantes en el expediente, e incluso del contenido mismo del acto administrativo demandado, es posible inferir que la decisión de la SSPD se encuentra debidamente fundada o motivada, y no contiene un simple reproche por una interpretación diversa de la normatividad de servicios públicos domiciliarios, ello atendiendo principalmente a que la entidad desataría a partir de allí, un trámite tendiente a una modificación de una decisión empresarial.

Es así como el acto administrativo demandado es claro en señalar que conforme lo dispone el Artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en la de periodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso.

También la SSPD fundamenta su decisión, en que la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto - CRA, en su artículo 1.3.20.6, al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala que para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestre, de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se presenten a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos Límites, se entenderán que existe una desviación significativa.

En el contexto del marco normativo anterior, es donde procede la SSPD en sede administrativa, con el análisis del histórico del consumo de las facturas obrantes en el expediente administrativo, para concluir que sí se habría configurado una desviación significativa del consumo en el periodo de facturación comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, toda vez que se sobrepasa el 35% de desviación allí previsto para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos mensuales (40m3).

Así las cosas, es viable concluir que en definitiva no es procedente la declaratoria de nulidad del acto administrativo por esta causa, toda vez que con la decisión de la entidad, en ningún momento se desconoce el procedimiento de solicitudes presentadas ante la EAAB por parte de los usuarios, tampoco existe inobservancia de los alcances del debido proceso en la actuación administrativa como tal, pues por el contrario la decisión obedece a la aplicación de un presupuesto legal, motivo por el cual esta excepción de legalidad de cara al debido proceso está llamada a prosperar.

## **SEGUNDO CARGO: FALSA MOTIVACIÓN.**

En el presente cargo, manifiesta el accionante, que el acto administrativo expedido por la SSPD desatiende los artículos 13, 29 y 84 de la Constitución Política; el artículo 154 de la Ley 142 de 1994; el artículo 3, numeral 2.3 literal e) de la Ley 1369 de 2009, y el artículo 68, 69 de la Ley 1437 de 2011.

Sin embargo, antes de presentar los argumentos de defensa frente al mismo, cabe destacar que la falsa motivación, constituye un vicio que invalida el acto administrativo cuando no existen correspondencia entre la decisión que se adopta y la expresión de los motivos que en el acto se aducen como fundamento de la decisión<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> (PALACIO HINCAPIE, Juna Ángel. Derecho Procesal Administrativo. Editorial Sánchez R. Ltda. 9° Edición 2017. P. 331).

De manera tal que la SSPD difiere no solo en las afirmaciones expuestas para sustentar el cargo, sino de la forma como se encuentra planteado, el cual según su contenido es evidente que se enfoca a sustentar una presunta “infracción a las normas en que debía fundarse el acto”.

Como quiera la SSPD no comparte el cuestionamiento ni las afirmaciones que hace la parte demandante, toda vez que si bien es cierto las empresas deben dar estricto cumplimiento a los contratos de condiciones uniformes, también lo es que éstos deben ceñirse a la Ley 142 de 1994, y demás normas que conforman el régimen de servicios públicos, dentro de las cuales se encuentran las expedidas por las Comisiones de Regulación, para el caso en concreto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA.

De acuerdo con lo evidenciado dentro del expediente, se tiene que es el mismo usuario quien solicita no solo una reliquidación de su factura, sino que se determine si hay o no desviación significativa de consumos, siendo esa la razón de su petición, además de que se realice una visita con el fin de verificar el buen funcionamiento del medidor.

Es importante tener presente que, el artículo 3 de la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*, establece lo siguiente:

**“Artículo 3º. Instrumentos de la Intervención estatal.** Constituyen instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata esta Ley, especialmente las relativas a las siguientes materias: (...)

**Todos los prestadores quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley, a todo lo que esta Ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, a las regulaciones de las comisiones, al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos, y a las contribuciones para aquéllas y ésta”.** (Negrilla fuera de texto).

De esta manera, las prestadoras tienen la obligación de brindar asesoría al usuario y acompañarlo en el trámite de identificación de posibles desviaciones, al respecto la norma aplicable, puntualmente el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, dispone:

**“Artículo 12. Derecho a solicitar la asesoría; o participación de un técnico en caso de revisiones.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, 'ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

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

*En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un-perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría-o participación de un técnico.*

*En todo caso el suscriptor podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.*

*De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma. Si éste último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 4º. del siguiente artículo.”* (Negrilla fuera de texto).

Aterrizando al caso en concreto se tiene que el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, estableció mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre

estos los de poder presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto que establece que “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

Ahora bien, conforme lo dispone el artículo 149 de la misma Ley, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en la de periodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

De la misma manera el Artículo 146 Ibidem, establece que:

*“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; ya que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*

*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, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Habrá también 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 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 periodo la empresa cobrará el consumo medido.”*

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto - CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente:

*“Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- d) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).*
- e) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).*
- f) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderán que existe una desviación significativa.”*

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para hacerlo efectivo “(...) el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico con una antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento día mañana o tarde del cual se realice la visita.”

Expuesto lo anterior, ya entrando al análisis concreto del contenido del acto administrativo que se cuestiona, en conjunto con el expediente administrativo que sustenta la decisión, tenemos que la SSPD, al analizar el consumo facturado en el periodo reclamado por el usuario "periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018", el cual fue modificado en sede de

apelación, evidencia que no se da aplicación al régimen de servicios públicos domiciliarios, básicamente por las siguientes razones:

La empresa señala que el consumo para el periodo del 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018 fue facturado de acuerdo con la diferencia real de lecturas de 88m<sup>3</sup>

Sin embargo, se deben tener en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres periodos anteriores al reclamado, y se divide en tres, ejercicio que se refleja a continuación:

| Periodo                                    | consumo facturado |
|--------------------------------------------|-------------------|
| Abril 2018-junio 2018                      | 51m <sup>3</sup>  |
| Junio 2018- agosto 2018                    | 51m <sup>3</sup>  |
| Agosto 2018 - octubre 2018                 | 65m <sup>3</sup>  |
| 167m <sup>3</sup> / 3 =55.66m <sup>3</sup> |                   |
| Promedio 55.66m <sup>3</sup>               |                   |

Ahora bien, al periodo de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

| FACTURA DE CONSUMO DE                                              | CONSUMO<br>MT <sup>3</sup> | PROM.<br>HISTORICO MTS <sup>3</sup> | PROCENTAJE<br>DESMACION |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Periodo del 10 de octubre de<br>2018 al 07 de diciembre de<br>2018 | 88m <sup>3</sup>           | 55.66m <sup>3</sup>                 | 58.10%                  |

Así las cosas, al analizar el histórico de consumos, se puede comprobar que para el periodo del mes comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto-CRA- en su artículo 1.3.20.6, en efecto se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que el porcentaje de desviación sobrepasa el 35% de desviación previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales.

De lo anterior se concluye entonces que en el consumo que fue facturado conforme a la diferencia real de lecturas de 88m<sup>3</sup>, no se encuentra ajustado a la realidad del predio.

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes transcrito, una vez se presente una desviación significativa en el consumo, es deber de la empresa realizar la visita previa para establecer las causas de la misma. Adicionalmente como quedo expuesto en el artículo 12 de la CRA 413 de 2006 impone a la prestadora que con antelación mínima de tres (3) días hábiles, debe dar aviso de la visita al usuario, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde durante el cual se realizara la visita.

Así las cosas, del periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, se evidencia que no se tiene prueba de que la empresa informo con tres (3) días de antelación la visita, es decir, el requisito exigido en el CRA 413 de 2006 no se cumplió, pues como se advierte de la documentación que reposa en el expediente administrativo, no se evidencia que los avisos hayan sido remitidos en el término indicado en la norma en precedente.

Ahora bien, en los casos de aumento del consumo, es a la empresa a quien le corresponde probar que el consumo facturado y ahora reclamado por el usuario no es desviado, entre otras en virtud de la aplicación del principio general de la carga de la prueba dispuesto en el artículo 167 de Código General del proceso, el cual se trae a colación por resultar pertinente:

**“ARTICULO 167: CARGA DE LA PRUEBA:** Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen (...).”

Así las cosas, es innegable que está en cabeza de la prestadora la carga de la prueba, en estos casos en los que debe demostrar que el consumo facturado y reclamado por el usuario es un

consumo normal, es decir no desviado.

E incluso podría decirse que le corresponde en todo caso demostrar dicha hipótesis a la empresa prestadora, por ser la que tiene al alcance todos los medios técnicos para resolver las situaciones que se presenten respecto de la prestación del servicio y además porque como prestador está obligado a ayudar al usuario a detectar las causas del alto consumo, lo que permite concluir que la empresa no demostró en el caso bajo estudio cual fue la causa del alto consumo.

Respecto de las investigaciones por desviaciones significativas, también resulta pertinente traer a colación lo que ha señalado la jurisprudencia respecto del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, por ejemplo, la Sala de decisión del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Primera señaló:

*“(...) En este punto es importante precisar a la EAAB que la norma que se cita como desconocida es clara en exigirles que mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los consumos anteriores y al aclarar la causa de las desviaciones las diferencias entre los valores se abonarán o cargarán según el caso, por tanto, no es la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios o los jueces de la Republica quienes les están exigiendo procedimientos no contemplados en la ley, por cuanto es el mismo legislador quien, con fundamento en los principios y la concepción de los servicios públicos domiciliarios juntos con la protección de los derechos del consumidor que consagró el Constituyente, según se describió al inicio de las consideraciones con el fin de evitar una posición dominante les exige la carga de establecer las causas de las desviaciones significativas para proceder a su cobro (...)*

*De manera que la SSPD como organismo de vigilancia, inspección y control, como a los jueces en su función de administrar justicia, les corresponde hacer cumplir el debido proceso de los usuarios o consumidores, conforme la Constitución y la ley lo contempla (...) dado que si bien es cierto se adelantó inspección previa a la expedición de la factura correspondiente, ésta no fue efectiva ni determinante para establecer las causas de la desviación significativa hallada y facturada, como quiera que no describe o consigan prueba alguna realizada, razón por la cual la empresa actora no podía cobrar el consumo encontrado como real, sino facturar acorde al promedio histórico, como lo exige el debido proceso que debía seguir la EAAB frente al usuario (...).”*

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 causa, por lo que las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviación significativa del consumo.

Así las cosas, se tiene que la empresa no dio cabal cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, así como la regulación de dicha materia, esto para el periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, luego la empresa sí estaría obligada a reajustar el consumo facturado.

En otras palabras, al no probarse que no hubo una desviación significativa del consumo y que el proceder de la prestadora se encaminó a lo establecido en las normas referidas en lo referente al debido proceso del usuario, resulta ajustado a derecho la decisión de reliquidar la factura objeto de debate.

Frente a lo argumentado por el demandante, con respecto a la falsa motivación del acto administrativo, se tiene que no es clara la formulación de este cargo puesto que de acuerdo con la doctrina, la falsa motivación o falsedad en la causa del acto administrativo, se caracteriza fundamentalmente por una evidente divergencia entre la realidad fáctica y jurídica que induce a la producción del acto y los motivos debatidos o tomados como fuente por la administración pública.

Partiendo de esta definición, se tiene que el acto administrativo expedido por la SSPD hoy cuestionado, Resolución No. SSPD 20198140113305 del 29 de mayo de 2019, tuvo como realidad fáctica el procedimiento de desviación significativa en el consumo, sin el lleno de los requisitos establecidos en el régimen de servicios públicos, específicamente, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, y la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto-CRA- en su artículo 1.3.20.6.

En lo atinente a la realidad jurídica del acto administrativo acusado, se tiene que el derrotero en los procedimientos de visitas técnicas dentro de los procesos recuperación de consumos dejados de facturar son los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006 con base en los cuales deben proceder las empresas prestadoras.

Por su parte el Consejo de Estado ha manifestado lo siguiente respecto de la falsa motivación:

*“(...) En relación con la falsa motivación, vicio invocado por los demandantes, es de precisar que la misma se configura cuando los **hechos son falsos**, bien porque nunca ocurrieron o se describen de forma distinta a como ocurrieron, y cuando los hechos ocurridos se aprecian erróneamente porque no tienen el alcance ni producen los efectos que les da el acto administrativo, o no corresponden a los supuestos descritos en las normas que aquél invoca (...)”<sup>4</sup>.*

Dicho lo anterior, no queda si no mencionar que es necesario concluir que la SSPD emitió una decisión que corresponde a cabalidad con los motivos que en el acto se aducen como fundamento de la decisión, motivo por el cual los argumentos presentados por el demandante no justifican una falsa motivación del acto administrativo demandado, en consecuencia, se solicita declarar que este cargo no tiene vocación de prosperar.

## V.- SOCIALIZACIÓN REGIMEN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Para efectos de soportar el pronunciamiento de esta entidad, me permito ilustrar al despacho el régimen de los servicios públicos aplicable al caso en particular.

El 79 de la Ley 142 de 1994 señala que son funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otras, las siguientes:

**“ARTÍCULO 79. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA. (...) 1.** Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.  
**2.** Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los "comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios"; y sancionar sus violaciones.  
**3.** Dar conceptos, no obligatorios, a petición de parte interesada, sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios a los que se refiere esta ley; y hacer, a solicitud de todos los interesados, designaciones de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.  
**4.** Establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad que deben aplicar quienes presten servicios públicos, según la naturaleza del servicio y el monto de sus activos, y con sujeción siempre a los principios de contabilidad generalmente aceptados.  
**5.** Definir por vía general las tarifas de las contribuciones a las que se refiere el artículo [85](#) de la Ley 142 de 1994, liquidar y cobrar a cada contribuyente lo que le corresponda.  
**6.** Dar concepto a las Comisiones de Regulación y a los ministerios sobre las medidas que se estudien en relación con los servicios públicos. (...)”

El artículo 152 de la Ley 142 de 1994 dispone respecto de las peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos presentados por los usuarios, lo siguiente:

**“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

*Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.*

*Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.*

---

<sup>4</sup> Consejo de Estado, radicado 2013-00007, Consejera Ponente: Stella Janette Carvajal Basto

**PARÁGRAFO.** *Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia".*

Por su parte el artículo 9 ibidem, señala sobre los derechos de los usuarios lo siguiente:

**"ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.** *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]:*

*9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley. "*

Entre tanto, el Decreto 990 de 2002, reitera en punto de principios lo siguiente:

**"ARTICULO 3º PRINCIPIOS.** *La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de la finalidad social del Estado, ejercerá la función presidencial de inspección, vigilancia y control, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de las personas prestadoras, atendiendo los siguientes principios:*

- 1. Garantía a los usuarios del acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.*
- 2. Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.*
- 3. Prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos domiciliarios, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.*
- 4. Control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.*
- 5. Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica.*
- 6. Respeto del principio de neutralidad, a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios.*
- 7. Integralidad de los análisis de gestión y resultados de los prestadores de servicios públicos sometidos a su inspección, vigilancia y control.*
- 8. Prevalencia del interés general sobre el interés particular en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.*

**PARAGRAFO.** *La Superintendencia de Servicios Públicos aplicará los principios contenidos en el capítulo primero del título preliminar de la Ley 142 de 1994, cuando se presenten dificultades de interpretación al aplicar las normas sobre servicios públicos y para suplir los vacíos que se presenten.* "

A su vez, la Corte Constitucional, en la Sentencia T-262 de 2003, recuerda la exigencia de cuidado y diligencia en este tipo de actuaciones:

*"La empresa, teniendo en cuenta que los servicios públicos son un bien de uso público, debe estar atenta y ser diligente para evitar fraudes o pérdidas económicas que van en detrimento no sólo de su patrimonio, sino del resto de la población y del propietario del inmueble, en caso de que el incumplimiento sea atribuible a los arrendatarios y usuarios.*

*(...) Si a pesar de proceder a la suspensión dentro del término previsto por la ley, los usuarios continuaren disfrutando del servicio a través de la reconexión fraudulenta, la empresa está en la obligación de proceder al corte y/o taponamiento inmediato y definitivo de esa reconexión y a denunciar penalmente tal hecho. (...)*

*“Previo a la adopción de estas medidas, las empresas deben respetar el debido proceso, notificar el acto de suspensión y conceder los recursos previstos en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994<sup>(12)</sup>; solo una vez están en firme las decisiones sobre recursos, se puede proceder a ejecutar la operación material de suspensión o corte del servicio (...)*

***La empresa, teniendo en cuenta que los servicios públicos son un bien de uso público, debe estar atenta y ser diligente para evitar fraudes o pérdidas económicas que van en detrimento no sólo de su patrimonio, sino del resto de la población y del propietario del inmueble, en caso de que el incumplimiento sea atribuible a los arrendatarios y usuarios.***

*(...) Si a pesar de proceder a la suspensión dentro del término previsto por la ley, los usuarios continuaren disfrutando del servicio a través de la reconexión fraudulenta, la empresa está en la obligación de proceder al corte y/o taponamiento inmediato y definitivo de esa reconexión y a denunciar penalmente tal hecho. “*

Ahora bien, sobre estas premisas legales y jurisprudenciales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha dejado plasmado en el **CONCEPTO UNIFICADO SSPD-OJU-2016-34**, que el consumo irregular o que no pudo ser evidenciado y que debe recuperarse, debe ser tasado como lo dispone el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, esto es: (i) por promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor, (ii) por promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o (iii) por aforos individuales; según lo disponga el contrato de condiciones uniformes, no existe una metodología regulatoria que permita determinar el consumo no facturado.

Por ello, se concluye en el citado concepto lo siguiente:

#### ***“5. ANÁLISIS DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 150 DE LA LEY 142 DE 1994 EN LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS.***

*En este punto es importante resaltar que el artículo 150 previamente transcrito, constituye una limitante temporal para el prestador en cuanto al cobro de consumos que no pudo facturar en la oportunidad correspondiente.*

*Así, la prescripción para el cobro a través de la factura de bienes o servicios en un determinado periodo, se cuenta a partir del momento en que se entrega la factura de dicho periodo al usuario.*

*El artículo 150 establece taxativamente tres casos en los cuales opera la limitante, así como un evento exceptivo:*

- (i) Error del prestador*
- (ii) Omisión del Prestador*
- (iii) Consumos determinados con ocasión de una investigación por desviaciones significativas (artículo 149 LSPD)*
- (iv) Excepción: Comprobación del dolo de usuario*

*“Es de recordar nuevamente que la Ley 142 en su artículo 150, impone que a menos que se compruebe el dolo del usuario, cuando la falta de facturación atienda a un error y omisión del prestador o una investigación por desviación significativa, solo pueden recuperarse dichos valores, hasta cinco meses después de que se entregó la factura en la cual debieron ser incluidos dichos valores.*

*“Esto quiere decir que si, a manera de ejemplo, encontrándonos en el mes abril de 2016, el prestador comprueba la existencia de una irregularidad que se ha extendido desde el mes de octubre de 2015 a la fecha, solo podría cobrar el consumo no facturado de los meses de marzo, febrero y enero de 2016, así como diciembre y noviembre de 2015, pues para el mes de octubre de 2015 ya habrían transcurrido cinco meses contados desde abril de 2016 cuando se va a expedir la factura recuperando consumos.*

*“Ahora bien, en el mismo sentido, si de una desviación significativa se evidencia que existe un consumo que no fue facturado en el mes de marzo de 2017, el prestador contaría hasta el mes de agosto de 2017 como máximo para poder facturar ese consumo no registrado del mes de marzo.*

***“Cabe señalar que, si el prestador solo logra comprobar fehacientemente la irregularidad para un solo mes, no puede cobrar más que dicho mes, y ningún otro periodo.***

***“En efecto, en adición a la limitación temporal establecida en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, los prestadores solo pueden recuperar consumos para aquellos periodos en que puedan probar que existió irregularidad que viabiliza la recuperación de consumos.***

***“Si un prestador comprueba una irregularidad, es claro que dicha irregularidad afecta la determinación del consumo en el periodo de facturación en que fue encontrada, de tal suerte si el prestador pretende aducir que dicha irregularidad se ha presentado desde meses o periodos anteriores, debe proceder a probarlo de manera clara dentro del expediente para que pueda pretender la recuperación de consumos para dichos periodos anteriores.***

***“La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, como se explicó anteriormente.***

*“ No obstante, es evidente que pueden existir casos de consumo irregular por parte del usuario, cuya magnitud no alcanza a configurar una desviación significativa, es decir, casos en que el usuario se está beneficiando de consumos que no se registran en el medidor, pero que no constituyen una variación de tal magnitud que logre configurar desviación significativa que permitiera ser evidenciada y trajera consigo la consecuente investigación por parte del prestador para identificar dicho consumo irregular a recuperar.*

*Ahora bien, conviene plantearse si puede el prestador llegar por otra vía distinta a la investigación de una desviación significativa a establecer que hubo consumos no registrados en el medidor del usuario y tener el derecho a cobrar por ellos. La respuesta es necesariamente afirmativa.*

*“En efecto, tanto el artículo 143 como el 145 de la Ley 142 de 1994, facultan tanto al prestador como al usuario para adoptar medidas tendientes a verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato, así como verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo.*

*“ Es en el marco de estas facultades que las empresas de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de la prestación del servicio, siendo igualmente posible que como resultado de las mismas se encuentre o determine la existencia de consumos que no fueron objeto de facturación por cualquier motivo y que no tuvieron el impacto necesario para configurar una desviación significativa, pero que igualmente constituyen consumos y servicios prestados por los cuales el usuario debe pagar.*

*“En ese sentido, el prestador a través de estas verificaciones puede establecer consumos a recuperar, aplicando para ello el procedimiento de recuperación que haya establecido en su contrato, pues si bien no puede hablarse de una desviación significativa, a la luz de las definiciones ofrecidas anteriormente, es claro que el prestador es inducido a error en la determinación de consumo facturable, debido a la irregularidad.*

*“La determinación de la participación dolosa del usuario en la irregularidad que induce el error, será la que defina si se aplica la limitación temporal del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, o se viabiliza, de ser comprobable, una recuperación de consumos por un lapso mayor a los cinco meses.*

*“No obstante lo anterior, como se resalta en el presente documento, indistintamente de que un prestador, por vía de la verificación o de desviaciones pueda cobrar consumos causados y no cobrados sea o no limitado a cinco meses, lo cierto es que solo puede cobrar lo que efectivamente logre probar, es decir, que no existe ninguna clase de presunción de orden legal, regulatoria, jurisprudencial o doctrinaria que faculte a un prestador para cobrar consumos a menos que pruebe fehacientemente que dichos consumos efectivamente se generaron a favor del usuario.*

*“A manera de ejemplo, encontrándonos en el mes de junio, a través de una verificación, el prestador podría cobrar un consumo que no fue posible facturar en agosto del año anterior, pero solo podrá hacerlo si puede comprobar que en dicho mes se originó la causa y se generó el consumo que pretende cobrar ahora.*

*“Así, si el prestador encuentra en la verificación que existe una manipulación al medidor que no causó desviación significativa pero sí consumos irregulares, a menos que pueda probar que dicha irregularidad se originó y mantuvo durante periodos anteriores al presente, solo podrá predicar el cobro del consumo que determine para el periodo en el cual se efectuó la visita de verificación.*

*Como puede apreciarse, se apeg a la ley indicar que el prestador puede recuperar consumos irregulares, pero igualmente opera conforme a la ley, que la carga probatoria reposa exclusivamente en el prestador en orden a demostrar que la irregularidad se cometió antes de la visita que la evidencia y más aún desde qué momento; como presupuesto para que pueda cobrar dichos periodos. De lo contrario, el prestador deberá conformarse con lo que pueda probar mediante la visita de verificación, que en principio no es más que el periodo presente en que ella se realiza.”*

En conclusión, del régimen de servicios públicos antes transcrito, se colige que en el presente caso, ante la ocurrencia de una desviación significativa del consumo, resulta legal el acto administrativo demandado mediante el cual se revoca la decisión empresarial correspondiente, toda vez que la demandada desconoció la imposición que establece la ley a la empresa, para que despliegue sus recursos a fin de realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, lo cual era precisamente el objeto de la solicitud del usuario.

## **VI.- PETICIÓN**

Conforme a lo anterior y de acuerdo con lo expuesto por la SSPD en el acto administrativo demandado, cuyos planteamientos nuevamente se reiteran, se solicita respetuosamente al Despacho denegar las pretensiones de la demanda y además se condene en costas a la parte demandante, agencias en derecho y demás gastos procesales.

## **VII.- PRUEBAS**

Solicito se tengan como pruebas las documentales contenidas en el expediente administrativo que se allegan con la presente contestación de la demanda.

- Expediente administrativo: 2019814390105792E

Ahora bien, respecto de las solicitadas por la parte demandada, solicito se tengan por inconducentes las testimoniales solicitadas, pues el presente asunto o problema jurídico se trata de un punto de derecho, en el cual basta el estudio de las normas aplicables frente a la casuística y la jurisprudencia, sin que sea necesario el testimonio técnico solicitado.

## **VIII. NOTIFICACIONES**

Le ruego disponga notificar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, en la Carrera 18 No. 84 – 35 de la ciudad de Bogotá D.C.; y a la suscrita apoderada en el siguiente correo electrónico: [nbravo@superservicios.gov.co](mailto:nbravo@superservicios.gov.co)

Atentamente,



**NANCY PATRICIA BRAVO IDROBO**  
C.C.34.326.964 de Popayán  
T.P. 188.124 del Consejo Superior de la Judicatura

Proyectó: Nancy Patricia Bravo – Abogada Grupo de Defensa Jurídica  
Revisó: William Andrés Cárdenas Gallego – Coordinador Grupo de Defensa Judicial



**Superintendencia de Servicios Públicos  
Domiciliarios  
V 5.2**

**RADICADO NO:**

20195290153922

**Dependencia rad:**

GRUPO RECURSOS DE  
APELACION

**Fecha de Generación:**

20/02/2019 17:10:07

Fecha  
Recepción: Wed Feb 20 00:00:00 COT 2019

Remitente: smendivelso@acueducto.com.co

Destinatario: ssdp@superservicios.gov.co

CC: smendivelso@acueducto.com.co;hparra@acueducto.com.co;yespinosa@acueducto.com.co

Asunto: ENVÍO EXPEDIENTE PARA TRÁMITE DE RAP 10699711 OFICIO E-2019-008174 del  
23 de enero de 2019

Buenas tardes,

**S-2019-043498**

Bogotá D. C., 20 de febrero de 2019

Doctor:

**WALTER ROMERO ALVAREZ**

**Director Territorial Centro (E)**

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Avenida Calle 19 N°13 A – 12

Bogotá D.C.

**Asunto: Envío expediente para trámite de RAP**

Respetado Doctor Romero

Por ser de su competencia, nos permitimos anexar el expediente que a continuación se relaciona, el cual contiene un total (44) folios, a fin de tramitar el recurso de

Apelación:

Nombre del Usuario:

YILBER MESA RINCON

Cuenta Contrato:

Cuenta Interna.

10699711

Oficio No.

E-2019-008174 del 23 de enero de 2019

Dirección Inmueble:

KR 81G 66 SUR 33, BOGOTÁ D.C.

Zona:

Cordialmente,

Sandra Mendivelso Díaz  
Auxiliar Administrativo  
Ext. 5519  
PQR Zona 5

ESTA COMUNICACIÓN PUEDE CONTENER MATERIAL CONFIDENCIAL Y/O INFORMACIÓN CON DERECHOS reservados del propietario, por lo tanto el uso de las mismas es exclusiva para el destinatario. Si usted recibió este material por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el email y cualquier documento o documentos asociado con el email. Muchas Gracias. THIS COMMUNICATION MAY CONTAIN CONFIDENTIAL AND/OR OTHERWISE PROPRIETARY MATERIAL and is thus for use only by the intended recipient. If you received this in error, please contact the sender and delete the e-mail and its attachments from all computers.

**S-2019-043498**

Bogotá D. C., 20 de febrero de 2019

Doctor:

**WALTER ROMERO ALVAREZ****Director Territorial Centro (E)****SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Avenida Calle 19 N°13 A – 12

Bogotá D.C.

**Asunto: Envío expediente para trámite de RAP**

Respetado Doctor Romero

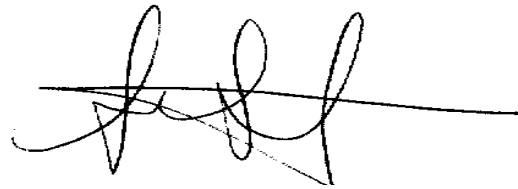
Por ser de su competencia, nos permitimos anexar el expediente que a continuación se relaciona, el cual contiene un total (44) folios, a fin de tramitar el recurso de Apelación:

|                     |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| Nombre del Usuario: | YILBER MESA RINCON                    |
| Cuenta Contrato:    | 10699711                              |
| Cuenta Interna.     |                                       |
| Oficio No.          | E-2019-008174 del 23 de enero de 2019 |
| Dirección Inmueble: | KR 81G 66 SUR 33, BOGOTÁ D.C.         |
| Zona:               | 5                                     |

| <u>I. Soportes Documentales</u>                        | <u>No. Documento</u> | <u>Fecha</u> |
|--------------------------------------------------------|----------------------|--------------|
| 1) Entrada del Derecho de Petición.                    | E-2019- 002334       | 09/01/2019   |
| 2) Salida al Derecho de Petición.                      | S-2019- 011625       | 16/01/2019   |
| 3) Notificación de la Salida al Derecho de Petición.   | S-2019- 011625       | 23/01/2019   |
| 4) Entrada del Recurso.                                | E-2019- 008174       | 23/01/2019   |
| 5) Salida de la Empresa al Recurso.                    | S-2019- 035964       | 12/02/2019   |
| 6) Notificación de la Salida de la Empresa al Recurso. | S-2019- 035964       | 15/02/2019   |

| II. Soportes Sistema de Información Comercial SAP |               |                        |
|---------------------------------------------------|---------------|------------------------|
| 7) Histórico de Consumos.                         | SI            |                        |
| 8) Histórico de Lecturas.                         | SI            |                        |
|                                                   | No. Documento | Período de Facturación |
| 9) Facturas.                                      |               |                        |
| III. Soportes Documentales Probatorios            |               |                        |
| Tipo Documento                                    | Aviso No.     | Fecha                  |
| 10) Revisiones Internas.                          | 8041492031    | 14/01/2019             |
|                                                   | 8041614045    | 27/01/2019             |
|                                                   |               | 11/02/2019             |
| 11) Aviso CRA.                                    | -             | -                      |
|                                                   |               |                        |

Cordial Saludo,



**CAROLINA GARCÍA CABEZAS**  
**PROFESIONAL DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE**

Aprobó/Revisó: Carolina García Cabezas  
 Proyectó: Sandra M.

**EMPRESA Acueducto agua y alcantarillado de Bogotá.**NUIR 899.999.094-1.**DATOS DEL USUARIO**

Código de identificación o cuenta contrato

10699711

Nombre Completo: YILBER MESA RINCON

Dirección inmueble KR 81G 66 SUR 33, BOGOTÁ D.C

Dirección notificación: KR 81D 51A 35 SUR

**TRAMITE ADJUNTO**

|                        |                                     |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| SAP (descargos)        | <input type="checkbox"/>            | Pliego de cargos N° _____ del _____ |
| REP (reposición)       | <input type="checkbox"/>            | Resolución N° _____ del _____       |
| RAP (apelación)        | <input checked="" type="checkbox"/> | Decisión empresarial N° _____       |
| REQ (recurso de queja) | <input type="checkbox"/>            | Decisión empresarial N° _____       |

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO OBJETO DEL RECLAMO**

|           |                                     |                |                                     |             |                          |           |                          |
|-----------|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Acueducto | <input checked="" type="checkbox"/> | Alcantarillado | <input checked="" type="checkbox"/> | Aseo        | <input type="checkbox"/> | Telefonía | <input type="checkbox"/> |
| Energía   | <input type="checkbox"/>            | GLP            | <input type="checkbox"/>            | Gas natural | <input type="checkbox"/> |           |                          |

**CLASIFICACIÓN INICIAL DE LA RECLAMACIÓN QUE ORIGINA EL TRAMITE CAUSAL DEL TRAMITE O RECLAMACIÓN**

|             |                                     |             |                          |            |                          |
|-------------|-------------------------------------|-------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Facturación | <input checked="" type="checkbox"/> | Instalación | <input type="checkbox"/> | Prestación | <input type="checkbox"/> |
|-------------|-------------------------------------|-------------|--------------------------|------------|--------------------------|

## FACTURACIÓN-DETALLE CAUSAL

|                                                  |                                                   |                                               |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Cobro desconocido <input type="checkbox"/>       | Cobro sin prestación <input type="checkbox"/>     | Cobros inoportunos <input type="checkbox"/>   |
| Por cruce o fuga <input type="checkbox"/>        | Desviación significativa <input type="checkbox"/> | Dirección incorrecta <input type="checkbox"/> |
| Doble cobro <input type="checkbox"/>             | Estrato incorrecto <input type="checkbox"/>       | Fraude <input type="checkbox"/>               |
| Lectura incorrecta <input type="checkbox"/>      | llamadas a celular <input type="checkbox"/>       | Mala financiación <input type="checkbox"/>    |
| Líneas comerciales <input type="checkbox"/>      | Larga distancia <input type="checkbox"/>          | No envío de factura <input type="checkbox"/>  |
| Pago no reportado <input type="checkbox"/>       | Predio desocupado <input type="checkbox"/>        | Solidaridad <input type="checkbox"/>          |
| Clase de uso incorrecto <input type="checkbox"/> | Otra _____                                        |                                               |

## INSTALACIÓN-DETALLE CAUSAL

|                                                   |                                                    |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Dirección incorrecta <input type="checkbox"/>     | Instalación no solicitada <input type="checkbox"/> |
| Fallas en la instalación <input type="checkbox"/> | Pago sin instalación <input type="checkbox"/>      |
| Otra _____                                        |                                                    |

## PRESTACIÓN-DETALLE CAUSAL

|                                            |                                              |                                                 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Sin servicio <input type="checkbox"/>      | Cruce o fuga <input type="checkbox"/>        | Sin continuidad <input type="checkbox"/>        |
| Interferencia <input type="checkbox"/>     | No reconectado <input type="checkbox"/>      | Suspensión ilegal <input type="checkbox"/>      |
| Traslado <input type="checkbox"/>          | Cambio numero <input type="checkbox"/>       | Teléfonos públicos <input type="checkbox"/>     |
| Desprogramación <input type="checkbox"/>   | Suspensión temporal <input type="checkbox"/> | Servicio no solicitado <input type="checkbox"/> |
| No es competencia <input type="checkbox"/> | Cambio de medidor <input type="checkbox"/>   | Solicitud reintegro <input type="checkbox"/>    |
| Otra _____                                 |                                              |                                                 |



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

## CORRESPONDENCIA DOCUMENTO DE ENTRADA

RADICACION  
E-2019-002334  
09/01/2019 01:58 p.m.

### Información de Radicación

|                               |                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Remitente:         | YLBER MESA RINCON                                                       |
| Dirección de correspondencia: | KR 81 D 51 A 35 SUR                                                     |
| PQR:                          | <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No            |
| Correo Electronico:           | NO SUMINISTRA                                                           |
| Tipo Servicio                 | Cuenta Contrato SAP: 10699711                                           |
| Telefono:                     | 3143762092                                                              |
| Asunto:                       | DERECHO DE PETICION                                                     |
| Centro Gestor:                | 3521001 <input checked="" type="checkbox"/>                             |
| Tipo de solicitud             | RE: Reclamo                                                             |
| Consecutivo Externo:          | 1                                                                       |
| Número de Folios:             | <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO            |
| Contiene Anexos Fisicos       | <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO            |
| Zona SAP                      | ZN05                                                                    |
| Área:                         | División Atención al Cliente Zona 5 <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de Flujo:                | <input checked="" type="radio"/> Normal                                 |
| Documento referenciado:       | ANAR                                                                    |
| Es una Tutela?                | <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO            |
| Contactos en SAP:             | 000020902032                                                            |

Acepto que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá realice la notificación de todos los actos administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, así como la citación a que haya lugar al correo electrónico citado y/o a la página web de la Empresa

YLBER MESA RINCON

FIRMA

Radico: Alix Nadybe Acosta Robayo

Señores  
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA  
Ciudad

REF.- DERECHO DE PETICION – CUENTA CONTRATO No. 10699711..

YILVER MESA RINCON, mayor de edad, domiciliado y residente en Bogotá, identificado al pie de la firma actuando en calidad de usuario del servicio que ustedes prestan, bajo los artículos 23 de la carta política colombiana y los artículos 5 y siguientes del CCA, de manera respetuosa me permito impetrar el siguiente:

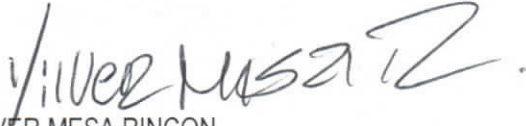
#### PETICIONES

- 1.- Se ordene la RELIQUIDACION DE LA FACTURA No. 40319390015 por valor de \$439.826.00, periodo de octubre a diciembre de 2018, por ser exagerado e irreal y también reclamo por el periodo inmediatamente anterior.
- 2.- SE REALICE UNA VISITA CON GEOFONO SIN COSTO PARA EL SUSCRITO Y DE NO ENCONTRAR FUGAS IMPERCEPTIBLES, SE ENVIE EL MEDIDOR AL LABORATORIO CON EL FIN DE VERIFICAR SU BUEN FUNCIONAMIENTO, INFORMANDOME PREVIAMENTE PARA ESTAR PRESENTE.
- 3.- Me expidan una factura provisional conforme a mi consumo histórico.

#### HECHOS

- 1.- Manifiesto mi inconformidad con la factura citada ya que es elevada e irreal. LAS CONDICIONES DEL PREDIO NO HAN VARIADO, PUES EN EL MISMO HABITAMOS 7 PERSONAS, QUE NO PERMANECAMOS EN EL PREDIO, QUE RECICLAMOS AGUA Y MANTENEMOS LOS PUNTOS HIDRAULICOS AL DIA, POR LO QUE NO EXISTE UNA CAUSA QUE JUSTIFIQUE EL EXCESO EN LOS ULTIMOS DOS PERIODOS.
- 2.- LA LEY 142 DE 1994 ESTABLECE QUE LA EMPRESA DEBE REALIZAR LAS INVESTIGACIONES TENDIENTES A ENCONTRAR LA CAUSA DEL EXCESO PERO AUN NO LO HA HECHO VULNERANDO DE ESTA MANERA MIS DERECHOS CONSTITUCIONALES, Y COMO YA LO INFORME LAS CONDICIONES DEL PREDIO NO HAN VARIADO.

Cordialmente,

  
YILVER MESA RINCON  
C.C. 79.827.106 de Bogotá  
NOTIF. Kra. 81 D No. 51 A-35 Sur de Bogotá  
Tel. 314 3762092

**S-2019-011625**

Bogotá D.C., 16 de enero de 2019

Señor

**YILVER MESA RINCON**

CARRERA 81 D No. 51 A – 35 SUR

Teléfono: 3143762092

Bogotá D.C

**Radicado:** E-2019-002334 del 09 de enero de 2019

**Dirección:** KR 81G 66 SUR 33 / BOGOTÁ D.C

**Cuenta Contrato:** 10699711

Estimado señor Mesa:

Reciba un cordial saludo, con el ánimo de brindarle un mejor servicio, le informamos una vez revisado el contenido del radicado E-2019-002334 del 09 de enero de 2019, lo siguiente:

## **FRENTE AL CONSUMO**

De acuerdo con los argumentos esbozados, la Empresa procede a dar aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 el cual definió: “ART 154: En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

Frente a este punto, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en varios conceptos ha dejado en claro dicho aserto. En efecto, en CONCEPTO SSPD-OJ-2006-299 indicó:

*Tal y como lo señaló esta Oficina Asesora Jurídica mediante Concepto SSPD-OJ 2006-258 conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.” (Negrilla fuera de texto)”.*

Bajo las anteriores consideraciones, se le aclara a la peticionaria, que mediante el presente escrito se procede a resolver su derecho de petición únicamente frente a las facturas emitidas dentro de los cinco meses anteriores a esta reclamación, razón por lo que se advierte que, contra los valores liquidados hasta el **11 de junio del 2018**, no procede ninguna clase de reclamación por encontrarse en firme.

Por lo tanto, se procede a realizar el análisis de las facturas expedidas dentro del término que cita el artículo 154 de la Ley 142 de 1994:

### 1. Periodo comprendido entre el 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018

Consultado el Sistema de Información Empresarial, se observa que la factura objeto de reclamación es la No. **28097080015** del periodo comprendido entre el **12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**, la cual se liquidó con un consumo normal de  $51\text{m}^3$ , entre lectura anterior  $2229\text{m}^3$  y actual  $2280\text{m}^3$ , por la suma de **\$247.523** por los siguientes conceptos:

- **\$114.615** Correspondiente al consumo de ( $51\text{m}^3$ ) y el cargo fijo de Acueducto
- **\$115.483** Correspondiente al consumo de ( $51\text{m}^3$ ) y el cargo fijo de Alcantarillado
- **\$2** Ajuste a la decena
- **\$18.227-** Descuento decreto 064/12 del mínimo vital
- **\$35.650** Correspondiente de Aseo, sobre el cual la Empresa no realizará pronunciamiento alguno por carecer de competencia, el usuario deberá dirigirse al operador de la zona.

Al analizar el consumo liquidado, encontramos que éste no representa una desviación significativa, tomando como referencia los parámetros establecidos en el Contrato de Servicios Públicos -CSP- de la EAB-ESP, Cláusula (1), numeral 16 y a la Resolución CRA 151 de 2001.

Conforme a lo anterior, realizamos la siguiente proyección:

- ❖ Periodo del 13 de diciembre de 2017 al 09 de febrero de 2018 con  **$45\text{m}^3$**
- ❖ Periodo del 10 de febrero de 2018 al 11 de abril de 2018 con  **$47\text{m}^3$**
- ❖ Periodo del 12 de abril de 2018 al 11 de junio de 2018 con  **$51\text{m}^3$**
- ❖ Promedio:  $45\text{m}^3 + 47\text{m}^3 + 51\text{m}^3 = 143\text{m}^3/3 = 48\text{m}^3$

Al promedio resultante de  **$48\text{m}^3$**  se le aplica el 65%, entonces  **$(48\text{m}^3 * 0.65\%) = 31\text{m}^3$** . Por consiguiente  **$(48\text{m}^3 + 31\text{m}^3) = 79\text{m}^3$**  el máximo permitido para cobrar y se liquidaron  **$51\text{m}^3$** , es decir, no hubo desviación significativa.

Ahora bien, para el periodo de facturación anteriormente relacionado no existió una desviación significativa frente al consumo promedio histórico del predio, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 que establece:

**“ARTÍCULO 1.3.20.6 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, 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 ( $40\text{m}^3$ ).
- Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos ( $40\text{m}^3$ ).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

PARÁGRAFO. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

## 2. Periodo comprendido entre el 11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018

Se observa que la factura objeto de reclamación es la No. **27454694616** del periodo comprendido entre el **11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018**, la cual se liquidó con un consumo normal de 65m<sup>3</sup>, entre lectura anterior 2280m<sup>3</sup> y actual 2345m<sup>3</sup>, por la suma de **\$318.696** por los siguientes conceptos:

- **\$150.186** Correspondiente al consumo de (65m<sup>3</sup>) y el cargo fijo de Acueducto
- **\$152.777** Correspondiente al consumo de (65m<sup>3</sup>) y el cargo fijo de Alcantarillado
- **\$3-** Ajuste a la decena
- **\$18.244-** Descuento decreto 064/12 del mínimo vital
- **\$33.980** Correspondiente de Aseo, sobre el cual la Empresa no realizará pronunciamiento alguno por carecer de competencia, el usuario deberá dirigirse al operador de la zona.

Al analizar el consumo liquidado, encontramos que éste no representa una desviación significativa, tomando como referencia los parámetros establecidos en el Contrato de Servicios Públicos -CSP- de la EAB-ESP, Cláusula (1), numeral 16 y a la Resolución CRA 151 de 2001.

Conforme a lo anterior, realizamos la siguiente proyección:

- ❖ Periodo del 10 de febrero de 2018 al 11 de abril de 2018 con **47m<sup>3</sup>**
- ❖ Periodo del 12 de abril de 2018 al 11 de junio de 2018 con **51m<sup>3</sup>**
- ❖ Periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 con **51m<sup>3</sup>**
- ❖ Promedio:  $47m^3 + 51m^3 + 51m^3 = 149m^3/3 = 50m^3$

Al promedio resultante de **50m<sup>3</sup>** se le aplica el 65%, entonces  $(50m^3 * 0.65\%) = 32m^3$ . Por consiguiente  $(50m^3 + 32m^3) = 82m^3$  el máximo permitido para cobrar y se liquidaron **65m<sup>3</sup>**, es decir, no hubo desviación significativa.

## 3. Periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018

Se observa que la factura objeto de reclamación es la No. **40319390015** del periodo comprendido entre el **10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018**, la cual se liquidó con un consumo normal de 88m<sup>3</sup>, entre lectura anterior 2345m<sup>3</sup> y actual 2433m<sup>3</sup>, por la suma de **\$439.826** por los siguientes conceptos:

- **\$208.465** Correspondiente al consumo de (88m<sup>3</sup>) y el cargo fijo de Acueducto
- **\$213.797** Correspondiente al consumo de (88m<sup>3</sup>) y el cargo fijo de Alcantarillado
- **\$2-** Ajuste a la decena
- **\$18.244-** Descuento decreto 064/12 del mínimo vital
- **\$35.810** Correspondiente de Aseo, sobre el cual la Empresa no realizará pronunciamiento alguno por carecer de competencia, el usuario deberá dirigirse al operador de la zona.

Al analizar el consumo liquidado, encontramos que éste no representa una desviación significativa, tomando como referencia los parámetros establecidos en el Contrato de Servicios Públicos -CSP- de la EAB-ESP, Cláusula (1), numeral 16 y a la Resolución CRA 151 de 2001.

Conforme a lo anterior, realizamos la siguiente proyección:

- ❖ Período del 12 de abril de 2018 al 11 de junio de 2018 con **51m<sup>3</sup>**
- ❖ Período del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 con **51m<sup>3</sup>**
- ❖ Período del 11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018 con **65m<sup>3</sup>**
- ❖ Promedio:  $51\text{m}^3 + 51\text{m}^3 + 65\text{m}^3 = 167\text{m}^3 / 3 = 56\text{m}^3$

Al promedio resultante de **56m<sup>3</sup>** se le aplica el 65%, entonces (**56m<sup>3</sup>** \* 0.65%) = **36m<sup>3</sup>**. Por consiguiente (**56m<sup>3</sup>** + **36m<sup>3</sup>**) = **92m<sup>3</sup>** el máximo permitido para cobrar y se liquidaron **88m<sup>3</sup>**, es decir, no hubo desviación significativa.

## EN CUANTO AL AUMENTO EN LA FACTURA

Se precisa que el nivel básico ya no es de 40m<sup>3</sup> bimestrales sino es de 22m<sup>3</sup>. Es importante tener en cuenta como se encontraba establecido el consumo básico según la Resolución 151 de 2001, que indicaba lo siguiente;

*Que la Sección 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 20014, definió el consumo básico como el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de las familias, cuyo valor es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, indicando además que hasta que no se expidieran normas que lo modificaran, el valor del consumo básico es equivalente a 20 metros cúbicos por usuario al mes. Respecto del consumo complementario (QC), este fue definido como el consumo ubicado en la franja entre 20 m3 y 40 m3 mensuales y el consumo suntuario (QS) el consumo mayor a 40 m3 mensuales.*

Por lo cual y según la **Resolución 750 de 2016**, establece los rangos de consumo de acuerdo a la parte resolutive en su Artículo tercero;

**Artículo 3°. Rangos de Consumo.** Adóptense los siguientes rangos de consumo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en función de la altura sobre el nivel del mar de la ciudad o municipio respectivo, una vez cumplida la progresividad prevista en el artículo 4° de la presente resolución:

### 1. Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar.

- Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m3 mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m3 y menor o igual a 22 m3 mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud, promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m3 mensuales por suscriptor facturado.

En el artículo cuarto establece como se debe alcanzar progresivamente dichos rangos de consumo;

**Artículo 4°. Progresividad.** Para alcanzar los rangos de consumo básico señalados en el presente acto administrativo, se implementará un período de progresividad en la aplicación de la medida por parte de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en función de la altura sobre el nivel del mar de las ciudades y municipios, de la siguiente manera:

| consumo básico (m3/suscriptor/mes)                                 |                    |                     |                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                                                                    | 1° de mayo de 2016 | 1° de enero de 2017 | 1° de julio de 2017 | 1° de enero de 2018 |
| Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm | 17                 | 15                  | 13                  | 11                  |
| Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm  | 18                 | 16                  | 14                  | 13                  |
| Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1000 msnm | 19                 | 18                  | 17                  | 16                  |

Para el presente caso, aplica la de **Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm**, es decir, que a partir del 01 de mayo de 2016 se empezó a aplicar la Resolución 750 de 2016, lo cual implica que por cada metro adicional a partir de los **11m3/mes**, la factura de acueducto y alcantarillado aumentara.

## CON RELACION A LA REVISION INTERNA

Con el fin de dar trámite a su solicitud, se procedió a generar orden de revisión interna según aviso No. **8041492031**, la cual fue realizada el 14 de enero de 2019, encontrando de acuerdo con el informe del inspector lo siguiente:

- Predio solo
- Medidor registra en visita
- Se verifica lectura 2461m³
- Serie de medidor No. 101069773

Nótese que la Empresa cumplió con lo solicitado por el peticionario, sin embargo, por causas ajenas a nuestra voluntad, no fue posible efectuar revisión interna a las instalaciones del predio, toda vez que se encontró el predio solo al momento de la inspección.

Sobre el particular es preciso indicar que, de Conformidad con el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Obligaciones del Suscriptor o Usuario: En virtud del presente CSP el suscriptor o usuario se obliga a:

6.- Permitir la inspección, lectura y revisión técnica de los medidores a los funcionarios de la EMPRESA o a quienes ella faculte para tal fin, quienes contarán con una identificación que los acredite para realizar la labor. El suscriptor y/o usuario deberá mantener despejada y limpia la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario.

Conforme a lo anterior se informa que el consumo facturado para los periodos impugnados se encuentra debidamente confirmado, conforme lo señala el art. 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, por cuanto corresponde a los metros cúbicos registrados por el medidor instalado en el inmueble, y no hay lugar a modificación o abonos a la cuenta.

## **FRENTE A REALIZAR LA VERIFICACION DEL MEDIDOR**

Los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño y corresponde a este adoptar las medidas de seguridad respectiva para prevenir posibles hurtos o daños, es obligación del suscriptor velar porque no se causen daños a dicho aparato de medición, concluyendo que en caso de hurto o daño el costo de reposición del medidor debe ser asumido por parte del usuario y/o suscriptor.

De acuerdo con su solicitud expresa, se enviará a chequeo técnico, para que la Empresa realice las pruebas en el laboratorio Técnico de Medidores de la E.A.A.B, y si después de efectuada dicha verificación se encuentra que su medidor está funcionando dentro del rango de error admisible, este será reinstalado sin ningún costo. En caso contrario por su beneficio y por disposición de ley, es necesario el cambio del aparato, caso en el cual se le enviará una comunicación donde se le informarán los resultados del laboratorio y las acciones a seguir

## **EN CUANTO A LA FACTURA PROVISIONAL**

Se aclara, que puede solicitar factura provisional en cualquiera de nuestros Puntos de Atención, CADE o Súper CADE más cercano a su residencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Es preciso señalar al usuario, que para el trámite de los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos tres periodos.

Por lo anteriormente expuesto la Empresa **DECIDE:**

1. **INFORMAR** que, contra los consumos liquidados hasta el **11 de junio del 2018**, no procede ninguna clase de reclamación, de conformidad con lo señalado con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
2. **CONFIRMAR** el consumo de **51m<sup>3</sup>** liquidado en la factura No. **28097080015** del periodo comprendido entre el **12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
3. **CONFIRMAR** el consumo de **51m<sup>3</sup>** liquidado en la factura No. **27454694616** del periodo comprendido entre el **11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018**, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
4. **CONFIRMAR** el consumo de **88m<sup>3</sup>** liquidado en la factura No. **40319390015** del periodo comprendido entre el **10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018**, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

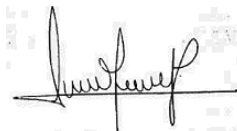
5. **INFORMAR** lo relacionado con las visitas efectuadas en el predio, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
6. **RESOLVER** las demás peticiones presentadas, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo
7. **NOTIFICAR** el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 66, 67 y s.s., del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto la correspondiente citación al señor **YILVER MESA RINCON**, a la siguiente dirección: CARRERA 81 D No. 51 A – 35 SUR, de la ciudad de Bogotá D.C. Tel.: 3143762092.
8. **ADVERTIR** que contra los numerales dos (2), tres (3) y cuatro (4) de la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
9. **INFORMAR** que para recurrir se debe demostrar el pago de las sumas que no son objeto de recurso, de acuerdo a lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142/94.

*No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art. 404-407). Recuerde que la EAB-ESP no recauda dinero en efectivo. Denuncie estas prácticas en la línea telefónica 116 "Acualinea", donde con gusto lo atenderemos.*

*Visite nuestra página [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co). pestaña "Servicios" y revise las "Recomendaciones para hacer uso adecuado del agua" y compártalas con su familia.*

*Agradecemos su atención y cuenta con nosotros.*

**Cordialmente,**



**LINA ROCIO AMAYA PADILLA**  
**PROFESIONAL DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 5**

Proyecto: Diana Marcela Mejía Amaya  
Reviso: Lina Roció Amaya Padilla

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy 23/01/2019, siendo las 11:16 a.m., notifiqué el contenido de S-2019-011625 de fecha 16/01/2019, a el (la) señor(a) YILVER MESA RINCON, Identificado con la cedula de ciudadanía número 79827106 expedida en Bogotá, quien obra como: Peticionario y/o Usuario Residente.

Entregada una copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo objeto de notificación manifiesta:

1. INFORMAR que, contra los consumos liquidados hasta el 11 de junio del 2018, no procede ninguna clase de reclamación, de conformidad con lo señalado con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
2. CONFIRMAR el consumo de 51m<sup>3</sup> liquidado en la factura No. 28097080015 del periodo comprendido entre el 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
3. CONFIRMAR el consumo de 51m<sup>3</sup> liquidado en la factura No. 27454694616 del periodo comprendido entre el 11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
4. CONFIRMAR el consumo de 88m<sup>3</sup> liquidado en la factura No. 40319390015 del periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
5. INFORMAR lo relacionado con las visitas efectuadas en el predio, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
6. RESOLVER las demás peticiones presentadas, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo
7. NOTIFICAR el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 66, 67 y s.s., del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto la correspondiente citación al señor YILVER MESA RINCON, a la siguiente dirección: CARRERA 81 D No. 51 A - 35 SUR, de la ciudad de Bogotá D.C. Tel.: 3143762092.
8. ADVERTIR que contra los numerales dos (2), tres (3) y cuatro (4) de la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
9. INFORMAR que para recurrir se debe demostrar el pago de las sumas que no son objeto de recurso, de acuerdo a lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142/94.

#### Observaciones:

---

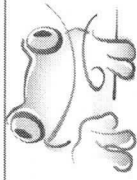
Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

VIVER MOSA  
FIRMA DE LA PERSONA NOTIFICADA

VIVER MOSA Rincon.  
NOMBRE DE LA PERSONA NOTIFICADA

CC. 79827/06.  
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE LA PERSONA NOTIFICADA

Martina Cecilia Martínez Aguirre  
NOTIFICADOR



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

## CORRESPONDENCIA DOCUMENTO DE ENTRADA

RADICACION  
E-2019-008174  
23/01/2019 01:40 p.m.

### Información de Radicación

|                               |                                                                             |  |  |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Nombre del Remitente:         | YILBER MESA RINCON                                                          |  |  |
| Dirección de correspondencia: | KR 81D 51A 35 SUR                                                           |  |  |
| PQR:                          | <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No                |  |  |
| Correo Electronico:           | NO SUMINISTRA                                                               |  |  |
| Tipo Servicio                 | Cuenta Contrato SAP: 10699711                                               |  |  |
| Telefono:                     | 3143762092                                                                  |  |  |
| Asunto:                       | RECURSO REPOSICION SUBSIDIO APELACION S-2019-011625                         |  |  |
| Centro Gestor:                | 3521001 <input checked="" type="radio"/>                                    |  |  |
| Tipo de solicitud             | RA: Recurso Reposición y Apelación                                          |  |  |
| Consecutivo Externo:          | 2                                                                           |  |  |
| Número de Folios:             | <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO                |  |  |
| Contiene Anexos Físicos       | Zona SAP ZN05                                                               |  |  |
|                               | Área: División Atención al Cliente Zona 5 <input checked="" type="radio"/>  |  |  |
|                               | Tipo de Flujo: <input checked="" type="radio"/> Normal                      |  |  |
|                               | Documento referenciado: Z3SL                                                |  |  |
|                               | Es una Tutela? <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO |  |  |
|                               | Contactos en SAP: 000020952506                                              |  |  |

Acepto que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá realice la notificación de todos los actos administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, así como la citación a que haya lugar al correo electrónico citado y/o a la página web de la Empresa

YILBER MESA RINCON

**FIRMA** \_\_\_\_\_

Radico: Sandra Maria Leon Medrano

Señores

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO BOGOTA  
Bogotá D.C.

REF: Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Cuenta contrato No. 10699711.

YILVER MESA RINCON, identificado al pie de la firma, y obrando como usuario del servicio público domiciliario que presta su Empresa, respetuosamente y encontrándome dentro del término legal, me dirijo a ustedes con el fin de INSTAURAR RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, con respecto a la decisión que tomaron ustedes en el oficio S-2019-011625 de fecha 16 de Enero de 2019, y solicito sea atendida y resuelta la siguiente petición conforme a lo que disponen los artículos 150, 153, 155 y 158 de la Ley 142 de 1994, 9 del Decreto 2223 de 1996, por las razones de Hecho y Derecho que a continuación expongo:

#### HECHOS

1.- La presente con el fin de manifestar mi inconformidad con la resolución citada del 16 de enero de 2019, decisión que aun no satisface la realidad en la que me encuentro. LA EMPRESA NO INVESTIGA CADA CASO EN CONCRETO SINO, QUE DE MANERA ARBITRARIA ME COBRA DEMAS CUANDO LAS CONDICIONES NO HAN VARIADO Y PERMANECEN EN ÉL LAS MISMAS PERSONAS QUE CUIDAMOS DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS CON EL MANTENIMIENTO NORMAL.

2.- La Empresa, programa visitas que no informa con anticipación a pesar de haber realizado la solicitud, programó visita para el día 14 de enero de 2019, visita ésta en la que no estuve presente por lo mencionado anteriormente, PERO EN SU RESPUESTA LA EMPRESA, INDICA QUE EL SUSCRITO ESTA VIOLANDO LA CLAUSULA DECIMA TERCERA DEL CONTRATO COMO SUScriptor. POR LO CUAL CONSIDERO VULNERADO MIS DERECHOS CONSTITUCIONALES, Pues es obligación de la empresa, informar con anticipación la fecha de sus visitas.

La Empresa, aún a la fecha no ha logrado identificar la causa del alto consumo, pues no ha realizado las pruebas técnicas solicitadas por el suscrito, como son prueba con GEOFONO sin costo y de no encontrar fugas imperceptibles, enviar al laboratorio el aparato de medida.

LA LEY 142 DE 1994, ESTABLECE QUE LA PRESTADORA DEBE INVESTIGAR la causa y aun no lo ha hecho por lo que considero vulnerados mis derechos constitucionales.

LA EMPRESA AUN A LA FECHA NO HA CONSTATADO SI EXISTEN O NO FUGAS IMPERCEPTIBLES, COMO TAMPOCO HA ENVIADO EL APARATO DE MEDIDA AL LABORATORIO.

#### PETICION

1.- Que se REVOQUE LA DECISION EXONERANDOME del cobro DEMAS QUE REFLEJA ESTA RESOLUCION QUE IMPUGNO.

2.- SOLICITO SE REALICEN LAS INVESTIGACIONES TENDIENTES A ENCONTRAR LA CAUSA DEL EXCESO, PRUEBA CON GEOFONO Y DE NO ENCONTRAR FUGAS IMPERCEPTIBLES, RETIRAR EL MEDIDOR A LABORATORIO INFORMANDOME CON ANTICIPACION PARA PODER ESTAR PRESENTE.

3.- QUE MI CASO SEA CONOCIDO POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Cordialmente,



YILVER MESA RINCON

C.C. No 79.827.106 de Bogotá

NOTIF. Kra. 81 D No. 51 A-35 Sur de Bogotá

Tel. 314 3762092

**S-2019-035964**

Bogotá, D.C. 12 de febrero de 2019

**DECISIÓN POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP por medio de la presente decisión procede a resolver el recurso de Reposición y Subsidio de Apelación interpuesto por el señor YILBER MESA RINCON, contra la decisión No. **S-2019-011625 del 16 de enero de 2019**.

**Dirección:** KR 81G 66 SUR 33, BOGOTÁ D.C.  
**Oficio:** E-2019-008174 del 23 de enero de 2019  
**Cuenta Contrato:** 10699711

**HECHOS**

1. El señor YILBER MESA RINCON, mediante oficio E-2019-002334 del 09 de enero de 2019, presento derecho de petición, mediante el cual presenta su inconformidad con los consumos.
2. Mediante decisión No. **S-2019-011625 del 16 de enero de 2019**, la Empresa resolvió la reclamación, en el siguiente sentido de:

**CONFIRMAR el consumo de 51m<sup>3</sup> liquidado en la factura No. 28097080015 del período comprendido entre el 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.**

**CONFIRMAR el consumo de 51m<sup>3</sup> liquidado en la factura No. 27454694616 del período comprendido entre el 11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.**

**CONFIRMAR el consumo de 88m<sup>3</sup> liquidado en la factura No. 40319390015 del período comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018, teniendo en cuenta que fue realizado por diferencia real de lecturas, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.**



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
**MPFD0801F02-02**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



3. El señor YILBER MESA RINCON, mediante comunicación **E-2019-008174 del 23 de enero de 2019**, presentó recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación en contra de la decisión **No. S-2019-011625 del 16 de enero de 2019**.

### ARGUMENTOS DE LA RECURRENTE

El recurrente en el escrito interpuesto manifiesta su desacuerdo con la decisión y solicita visita

Verificado el Sistema de Información Empresarial, se evidencia que:

#### PERIODO DE FACTURACIÓN COMPRENDIDO ENTRE EL 12 DE JUNIO AL 10 DE AGOSTO DE 2018:

Para la vigencia correspondiente al periodo comprendido entre el 12 de junio al 10 de agosto de 2018, se liquidó la Factura **No. 28097080015**, con un consumo de 51m<sup>3</sup>, de acuerdo con una lectura actual de 2.280m<sup>3</sup> y una lectura anterior de 2.229m<sup>3</sup>.

Es necesario advertir en este punto, que no es viable realizar ajuste, toda vez que el consumo liquidado se encuentra dentro del promedio de consumo del predio, sin que exista una variación significativa, de acuerdo con lo previsto en la resolución CRA 151 de 2001:

**“ARTÍCULO 1.3.20.6 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

*c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

**PARÁGRAFO.** En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior”



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
**MPFD0801F02-02**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



En este mismo sentido, el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, dispone:

**"CLÁUSULA 1. Definiciones. 16. Desviaciones significativas del consumo.** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, 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 (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994."

Lo anterior, en atención a que para este periodo el consumo promedio se encontraba en 48m<sup>3</sup>:

Aplicando lo establecido en el ARTÍCULO 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, se procede a calcular con las siguientes operaciones si hay desviaciones significativas con respecto a los consumos anteriores.

$$\begin{array}{l} 48 \text{ consumo promedio} \quad \text{_____} 100\% \\ 3 \text{ diferencia con el consumo reclamado} \quad X \end{array}$$

$$X = 3 \times 100 / 48 = 6\%$$

Como quiera que para el período en estudio se presentó un porcentaje de desviación del 6%, no existió desviación significativa del consumo, pues en este caso y para que la prestadora estuviese en la obligación de realizar la investigación, se debió presentar un porcentaje superior al 65%.

Se precisa que, el porcentaje a partir del cual se considera existe una variación significativa en el consumo no es definido por la Empresa sino por la CRA y solo en aquellos casos que se evidencie la existencia de una variación significativa habrá lugar a realizar una investigación previa a la facturación y el cumplimiento de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

## PERIODO DE FACTURACIÓN COMPRENDIDO ENTRE EL 11 DE AGOSTO AL 09 DE OCTUBRE DE 2018

Para la vigencia correspondiente al periodo comprendido entre el 11 de agosto al 09 de octubre de 2018, se liquidó la Factura **No. 27454694616**, con un consumo de 65m<sup>3</sup>, de acuerdo con una lectura actual de 2.345m<sup>3</sup> y una lectura anterior de 2.280m<sup>3</sup>.

Es necesario advertir en este punto, que no es viable realizar ajuste, toda vez que el consumo liquidado se encuentra dentro del promedio de consumo del predio, sin que exista una variación significativa, de acuerdo con lo previsto en la resolución CRA 151 de 2001.

Lo anterior, en atención a que para este periodo el consumo promedio se encontraba en 50m<sup>3</sup>:

Aplicando lo establecido en el ARTÍCULO 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, se procede a calcular con las siguientes operaciones si hay desviaciones significativas con respecto a los consumos anteriores.

$$\begin{array}{l} 50 \text{ consumo promedio} \quad \text{_____} \quad 100\% \\ 15 \text{ diferencia con el consumo reclamado} \quad X \end{array}$$

$$X = 15 \times 100 / 50 = 30\%$$

Como quiera que para el periodo en estudio se presentó un porcentaje de desviación del 30%, no existió desviación significativa del consumo, pues en este caso y para que la prestadora estuviese en la obligación de realizar la investigación, se debió presentar un porcentaje superior al 65%.

Se precisa que, el porcentaje a partir del cual se considera existe una variación significativa en el consumo no es definido por la Empresa sino por la CRA y solo en aquellos casos que se evidencie la existencia de una variación significativa habrá lugar a realizar una investigación previa a la facturación y el cumplimiento de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

## PERIODO DE FACTURACIÓN COMPRENDIDO ENTRE EL 10 DE OCTUBRE AL 07 DE DICIEMBRE DE 2018



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
**MPFD0801F02-02**



Para la vigencia correspondiente al periodo comprendido entre el 10 de octubre al 07 de diciembre de 2018, se liquidó la Factura **No. 40319390015**, con un consumo de 88m<sup>3</sup>, de acuerdo con una lectura actual de 2.433m<sup>3</sup> y una lectura anterior de 2.345m<sup>3</sup>.

Es necesario advertir en este punto, que no es viable realizar ajuste, toda vez que el consumo liquidado se encuentra dentro del promedio de consumo del predio, sin que exista una variación significativa, de acuerdo con lo previsto en la resolución CRA 151 de 2001.

Lo anterior, en atención a que para este periodo el consumo promedio se encontraba en 56m<sup>3</sup>:

Aplicando lo establecido en el ARTÍCULO 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, se procede a calcular con las siguientes operaciones si hay desviaciones significativas con respecto a los consumos anteriores.

$$\begin{array}{l} 56 \text{ consumo promedio} \quad \text{_____} 100\% \\ 32 \text{ diferencia con el consumo reclamado} \quad X \end{array}$$

$$X = 32 * 100 / 56 = 57\%$$

Como quiera que para el periodo en estudio se presentó un porcentaje de desviación del 57%, no existió desviación significativa del consumo, pues en este caso y para que la prestadora estuviese en la obligación de realizar la investigación, se debió presentar un porcentaje superior al 65%.

Se precisa que, el porcentaje a partir del cual se considera existe una variación significativa en el consumo no es definido por la Empresa sino por la CRA y solo en aquellos casos que se evidencie la existencia de una variación significativa habrá lugar a realizar una investigación previa a la facturación y el cumplimiento de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo anterior, no hay lugar a efectuar ajuste alguno, ya que los consumos fueron liquidados de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas.

Al respecto, la Ley 142 de 1994 establece:

***“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”***

### Revisión Interna:

Para atender la petición inicial, mediante aviso No. 8041492031, se programó inspección técnica para el 14 de enero de 2019, visita en la que se registró la siguiente información:

- Medidor no registra durante la visita
- Predio solo
- Lectura 2461m<sup>3</sup>

Para atender los recursos, se programó mediante aviso No. 8041614045, inspección para el 27 de enero de 2018, en la que se registró:

- Medidor no registra durante la visita
- Lectura 2.472m<sup>3</sup>

Para el 11 de febrero de 2019, se programa nueva inspección técnica en la que se registra:

- Escape en cisterna de baño, segundo piso con rebose
- Lectura 2489m<sup>3</sup>
- Acometida con servicio normal
- Medidor registra sin ser exigido
- Se condena escape, medidor sigue registrando sin ser exigido
- No hay acceso al primer piso
- Visita atendida

Aunque esta visita fue previamente programada no se tuvo acceso al primer piso, por lo anterior, al momento de la inspección, se informó la necesidad de arreglar la fuga y verificar las instalaciones del primer piso, para posteriormente solicitar una nueva revisión si así lo considera, solicitud que se puede realizar a través de la línea de atención 116.

No hay lugar a efectuar ajuste alguno ya que los consumos no representan una variación significativa del consumo y adicional a ello en las visitas se descarta la existencia de un error en la toma de lectura. No había lugar a investigación ya que no existió desviación; sin embargo, la Empresa realizó las visitas solicitadas.

Pretensiones:

No hay lugar a revocar la decisión adoptada ni efectuar ajustes, abonos o exoneraciones para los periodos objeto de la reclamación ya que el consumo se está liquidando de acuerdo con la diferencia de lecturas registrada por el medidor y aplicando las tarifas vigentes.



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
**MPFD0801F02-02**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



La Empresa ya realizó prueba con geófono evidenciándose la existencia de fugas perceptibles, y se requirió que al momento de una nueva visita se garantice el acceso a la totalidad del predio.

Ya se generó orden para chequeo de medidor, según aviso No. 8041727148, por lo que previamente se le informara la fecha y jornada de la ejecución.

Dentro de los tres días siguientes a la notificación de la presente decisión el expediente será remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que conozca del recurso subsidiario de apelación.

### PRUEBAS APORTADAS AL EXPEDIENTE

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá en cumplimiento de lo establecido en el Código de General del Proceso, el cual establece que toda decisión debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas a la investigación, para el recurso en trámite anexa las siguientes pruebas, las cuales son pertinentes y útiles para resolver el presente caso.

- Facturas del periodo de consumo comprendido entre el: 12 de junio al 10 de agosto de 2018; 11 de agosto al 09 de octubre de 2018 y 10 de octubre al 07 de diciembre de 2018
- Inspección del 14 de enero de 2019 aviso 8041492031
- Inspección del 27 de enero de 2019, aviso 8041614045
- Inspección del 11 de febrero de 2019.
- Histórico de consumos y de lecturas

Por lo anteriormente expuesto la **EMPRESA RESUELVE:**

- 1. CONFIRMAR** el Acto Administrativo **No. S-2019-011625 del 16 de enero de 2019**, acorde a lo expuesto en la parte motiva del presente oficio
- 2.** Dejar en estudio la suma de \$ 404.016 del periodo 10 de octubre al 07 de diciembre de 2018, mientras se resuelve el recurso subsidiario de apelación.
- 3.** Conceder el Recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- 4.** Remitir el Expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia
- 5. Notificar** personalmente el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 66, 67 y s.s., del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto la correspondiente citación al señor YILBER MESA RINCON, a la dirección: KR 81D 51A 35 SUR de la ciudad de Bogotá. **Teléfono:** 3143762092, haciéndole entrega de una copia de la misma.

*No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art. 404-407).*

*Recuerde que la EAAB-ESP no recauda dinero en efectivo. Denuncie estas prácticas en la línea telefónica 116 "Acualinea", donde con gusto lo atenderemos.*

*Visita nuestra página [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co), pestaña "Servicios" y revise las "recomendaciones para hacer uso adecuado del agua" y compártalas con su familia.*

*Agradecemos su atención y cuente con nosotros.*

Cordialmente,



**YEIMY JOHANNA RUEDA GARCIA**  
Profesional División Atención al Cliente

Proyecto: Yeimy Johanna Rueda García. Profesional Acciones Legales. División Atención al Cliente

**ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL**

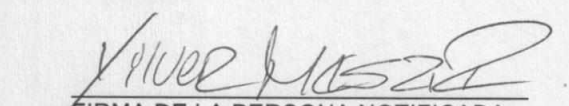
Hoy 15/02/2019, siendo las 12:37 p.m., notifiqué el contenido de S-2019-035964 de fecha 12/02/2019, a el (la) señor(a) YILBER MESA RINCON, Identificado con la cedula de ciudadanía número 79827106 expedida en Bogotá, quien obra como: Peticionario y/o Usuario Residente.

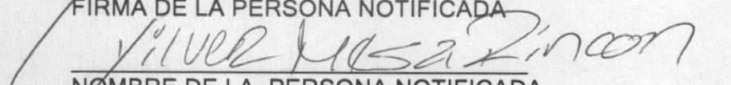
Entregada una copia íntegra, autentica y gratuita del acto administrativo objeto de notificación manifiesta:

1. CONFIRMAR el Acto Administrativo No. S-2019-011625 del 16 de enero de 2019, acorde a lo expuesto en la parte motiva del presente oficio
2. Dejar en estudio la suma de \$ 404.016 del periodo 10 de octubre al 07 de diciembre de 2018, mientras se resuelve el recurso subsidiario de apelación.
3. Conceder el Recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
4. Remitir el Expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia
5. Notificar personalmente el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 66, 67 y s.s., del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto la correspondiente citación al señor YILBER MESA RINCON, a la dirección: KR 81D 51A 35 SUR de la ciudad de Bogotá. Teléfono: 3143762092, haciéndole entrega de una copia de la misma.

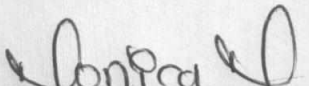
**Observaciones:**

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

  
FIRMA DE LA PERSONA NOTIFICADA

  
NOMBRE DE LA PERSONA NOTIFICADA

CC 79827106  
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE LA PERSONA NOTIFICADA

  
Monica Yadira Mojica Trujillo  
NOTIFICADOR

| Aparato     | Número Lógico Numerador | Fecha Inicial | Fecha Final | Consumo Vigencia | Código Consumo | Consumo Promedio Historico | Vigencia | Consumo Prom.Hist.Revisado |
|-------------|-------------------------|---------------|-------------|------------------|----------------|----------------------------|----------|----------------------------|
| 087AB334239 | 10000000339965          | 21.11.2008    | 20.01.2009  | 33               | 01             | 39                         | V200901  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 21.01.2009    | 19.03.2009  | 35               | 01             | 36                         | V200902  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 20.03.2009    | 19.05.2009  | 40               | 01             | 36                         | V200903  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 20.05.2009    | 17.07.2009  | 34               | 01             | 37                         | V200904  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 18.07.2009    | 16.09.2009  | 37               | 01             | 37                         | V200905  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 17.09.2009    | 16.11.2009  | 25               | 01             | 32                         | V200906  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 17.11.2009    | 16.01.2010  | 11               | 03             | 24                         | V201001  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 17.01.2010    | 18.03.2010  | 20               | 01             | 18                         | V201002  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 19.03.2010    | 17.05.2010  | 28               | 01             | 19                         | V201003  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 18.05.2010    | 16.07.2010  | 21               | 01             | 23                         | V201004  | 0                          |
| 087AB334239 | 10000000339965          | 17.07.2010    | 14.09.2010  | 25               | 01             | 25                         | V201005  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 15.09.2010    | 14.11.2010  | 36               | 01             | 27                         | V201006  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 15.11.2010    | 14.01.2011  | 56               | 02             | 35                         | V201101  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 15.01.2011    | 16.03.2011  | 41               | 01             | 40                         | V201102  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 17.03.2011    | 15.05.2011  | 57               | 01             | 51                         | V201103  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 16.05.2011    | 14.07.2011  | 48               | 01             | 48                         | V201104  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 15.07.2011    | 13.09.2011  | 44               | 01             | 49                         | V201105  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 14.09.2011    | 11.11.2011  | 56               | 01             | 49                         | V201106  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 12.11.2011    | 11.01.2012  | 45               | 01             | 49                         | V201201  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 12.01.2012    | 10.03.2012  | 23               | 01             | 48                         | V201202  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 11.03.2012    | 09.05.2012  | 23               | 01             | 42                         | V201203  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 10.05.2012    | 09.07.2012  | 30               | 01             | 30                         | V201204  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 10.07.2012    | 07.09.2012  | 45               | 01             | 25                         | V201205  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 08.09.2012    | 06.11.2012  | 39               | 01             | 33                         | V201206  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 07.11.2012    | 04.01.2013  | 33               | 01             | 38                         | V201301  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 05.01.2013    | 06.03.2013  | 44               | 01             | 39                         | V201302  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 07.03.2013    | 04.05.2013  | 61               | 01             | 39                         | V201303  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 05.05.2013    | 04.07.2013  | 52               | 01             | 46                         | V201304  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 05.07.2013    | 02.09.2013  | 41               | 01             | 52                         | V201305  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 03.09.2013    | 31.10.2013  | 42               | 01             | 51                         | V201306  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 01.11.2013    | 30.12.2013  | 50               | 01             | 45                         | V201401  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 31.12.2013    | 28.02.2014  | 55               | 01             | 45                         | V201402  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 01.03.2014    | 29.04.2014  | 46               | 01             | 49                         | V201403  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 30.04.2014    | 28.06.2014  | 33               | 01             | 50                         | V201404  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 29.06.2014    | 28.08.2014  | 50               | 01             | 45                         | V201405  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 29.08.2014    | 27.10.2014  | 46               | 01             | 43                         | V201406  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 28.10.2014    | 26.12.2014  | 46               | 01             | 43                         | V201501  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 27.12.2014    | 24.02.2015  | 46               | 01             | 47                         | V201502  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 25.02.2015    | 24.04.2015  | 55               | 01             | 46                         | V201503  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 25.04.2015    | 23.06.2015  | 52               | 01             | 49                         | V201504  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 24.06.2015    | 22.08.2015  | 53               | 01             | 51                         | V201505  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 23.08.2015    | 21.10.2015  | 42               | 01             | 54                         | V201506  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 22.10.2015    | 19.12.2015  | 46               | 01             | 49                         | V201601  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 20.12.2015    | 18.02.2016  | 50               | 01             | 47                         | V201602  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 19.02.2016    | 18.04.2016  | 71               | 01             | 46                         | V201603  | 0                          |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 19.04.2016    | 17.06.2016  | 76               | 01             | 56                         | V201604  | 66                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 18.06.2016    | 17.08.2016  | 88               | 01             | 66                         | V201605  | 78                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 18.08.2016    | 15.10.2016  | 57               | 01             | 78                         | V201606  | 74                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 16.10.2016    | 15.12.2016  | 47               | 01             | 74                         | V201701  | 64                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 16.12.2016    | 14.02.2017  | 38               | 01             | 64                         | V201702  | 47                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 15.02.2017    | 15.04.2017  | 44               | 01             | 47                         | V201703  | 43                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 16.04.2017    | 14.06.2017  | 39               | 01             | 43                         | V201704  | 40                         |
| 10-1069773  | 10000000339965          | 15.06.2017    | 14.08.2017  | 49               | 01             | 40                         | V201705  | 44                         |

| Aparato    | Número Lógico Numerador | Fecha Inicial | Fecha Final | Consumo Vigencia | Código Consumo | Consumo Promedio Historico | Vigencia | Consumo Prom.Hist.Revisado |
|------------|-------------------------|---------------|-------------|------------------|----------------|----------------------------|----------|----------------------------|
| 10-1069773 | 10000000339965          | 15.08.2017    | 12.10.2017  | 48               | 01             | 44                         | V201706  | 45                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 13.10.2017    | 12.12.2017  | 54               | 01             | 45                         | V201801  | 50                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 13.12.2017    | 09.02.2018  | 45               | 01             | 50                         | V201802  | 49                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 10.02.2018    | 11.04.2018  | 47               | 01             | 49                         | V201803  | 49                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 12.04.2018    | 11.06.2018  | 51               | 01             | 49                         | V201804  | 48                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 12.06.2018    | 10.08.2018  | 51               | 01             | 48                         | V201805  | 50                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 11.08.2018    | 09.10.2018  | 65               | 01             | 50                         | V201806  | 56                         |
| 10-1069773 | 10000000339965          | 10.10.2018    | 07.12.2018  | 88               | 02             | 56                         | V201901  | 68                         |

| Aparato            | Num.     | Fe.lectura        | ML        | AM       | CL        | SL       | LecContEf    |
|--------------------|----------|-------------------|-----------|----------|-----------|----------|--------------|
| 10-1069773         | 1        | 06.02.2019        | 01        | X        | 01        | 1        | 2.483        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>07.12.2018</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>2.433</b> |
| 10-1069773         | 1        | 09.10.2018        | 01        | X        | 01        | 7        | 2.345        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>10.08.2018</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>2.280</b> |
| 10-1069773         | 1        | 11.06.2018        | 01        | X        | 01        | 7        | 2.229        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>11.04.2018</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>2.178</b> |
| 10-1069773         | 1        | 09.02.2018        | 01        | X        | 01        | 7        | 2.131        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>12.12.2017</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>2.086</b> |
| 10-1069773         | 1        | 12.10.2017        | 01        | X        | 01        | 7        | 2.032        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>14.08.2017</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.984</b> |
| 10-1069773         | 1        | 14.06.2017        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.935        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>15.04.2017</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.896</b> |
| 10-1069773         | 1        | 14.02.2017        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.852        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>15.12.2016</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.814</b> |
| 10-1069773         | 1        | 15.10.2016        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.767        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>17.08.2016</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.710</b> |
| 10-1069773         | 1        | 17.06.2016        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.622        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>18.04.2016</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.546</b> |
| 10-1069773         | 1        | 18.02.2016        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.475        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>19.12.2015</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.425</b> |
| 10-1069773         | 1        | 21.10.2015        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.379        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>22.08.2015</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.337</b> |
| 10-1069773         | 1        | 23.06.2015        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.284        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>24.04.2015</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.232</b> |
| 10-1069773         | 1        | 24.02.2015        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.177        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>26.12.2014</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.131</b> |
| 10-1069773         | 1        | 27.10.2014        | 01        | X        | 01        | 7        | 1.085        |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>28.08.2014</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>1.039</b> |
| 10-1069773         | 1        | 28.06.2014        | 01        | X        | 01        | 7        | 989          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>29.04.2014</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>956</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 28.02.2014        | 01        | X        | 01        | 7        | 910          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>30.12.2013</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>855</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 31.10.2013        | 01        | X        | 01        | 7        | 805          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>02.09.2013</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>763</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 04.07.2013        | 01        | X        | 01        | 7        | 722          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>04.05.2013</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>670</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 06.03.2013        | 01        | X        | 01        | 7        | 609          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>04.01.2013</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>565</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 06.11.2012        | 01        | X        | 01        | 7        | 532          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>07.09.2012</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>493</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 09.07.2012        | 01        | X        | 01        | 7        | 448          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>09.05.2012</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>418</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 10.03.2012        | 01        | X        | 01        | 7        | 395          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>11.01.2012</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>372</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 11.11.2011        | 01        | X        | 01        | 7        | 327          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>13.09.2011</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>271</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 14.07.2011        | 01        | X        | 01        | 7        | 227          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>15.05.2011</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>179</b>   |
| 10-1069773         | 1        | 16.03.2011        | 01        | X        | 01        | 7        | 122          |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>14.01.2011</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>81</b>    |
| 10-1069773         | 1        | 14.11.2010        | 01        | X        | 01        | 7        | 25           |
| <b>10-1069773</b>  | <b>1</b> | <b>14.10.2010</b> | <b>21</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>0</b>     |
| 087AB334239        | 1        | 13.10.2010        | 22        | X        | 01        | 7        | 4.356        |
| <b>087AB334239</b> | <b>1</b> | <b>14.09.2010</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>4.345</b> |
| 087AB334239        | 1        | 16.07.2010        | 01        | X        | 01        | 7        | 4.320        |
| <b>087AB334239</b> | <b>1</b> | <b>17.05.2010</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>4.299</b> |
| 087AB334239        | 1        | 18.03.2010        | 01        | X        | 01        | 7        | 4.271        |
| <b>087AB334239</b> | <b>1</b> | <b>16.01.2010</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>4.251</b> |
| 087AB334239        | 1        | 16.11.2009        | 01        | X        | 01        | 7        | 4.240        |
| <b>087AB334239</b> | <b>1</b> | <b>16.09.2009</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>4.215</b> |

| Aparato            | Num.     | Fe.lectura        | ML        | AM       | CL        | SL       | LecContEf    |
|--------------------|----------|-------------------|-----------|----------|-----------|----------|--------------|
| 087AB334239        | 1        | 17.07.2009        | 01        | X        | 01        | 7        | 4.178        |
| <b>087AB334239</b> | <b>1</b> | <b>19.05.2009</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>4.144</b> |
| 087AB334239        | 1        | 19.03.2009        | 01        | X        | 01        | 7        | 4.104        |
| <b>087AB334239</b> | <b>1</b> | <b>20.01.2009</b> | <b>01</b> | <b>X</b> | <b>01</b> | <b>7</b> | <b>4.069</b> |

## FACTURA POR 2 MESES


**acueducto**  
 AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

NIT. 899.999.094-1

|                                                          |                 |
|----------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>CUENTA CONTRATO</b><br>Número para cualquier consulta | <b>10699711</b> |
|----------------------------------------------------------|-----------------|

|                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Factura de Servicios Públicos No.</b><br>Número para pagos | <b>28097080015</b> |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                                             |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL A PAGAR</b><br>Agua + Alcantarillado + Aseo (ver al respaldo)<br>+ Cobro Terceros(ver al respaldo) | <b>\$247.523</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|

|                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| <b>Fecha de pago oportuno</b> | <b>SEP/17/2018</b> |
|-------------------------------|--------------------|

|                                                    |                    |
|----------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Fecha límite de pago para evitar suspensión</b> | <b>SEP/20/2018</b> |
|----------------------------------------------------|--------------------|

## Resumen de su cuenta

Fecha de Expedición: SEP/04/2018

Fecha esperada próxima factura: NOV/08/2018

NIVEL CMO BASICO PROXIMO PERIODO DE FACTURACIÓN según Resolución CRA-750/2016: 22

| Descripción                           | Cantidad | Costo          |             | (-)Subsidio<br>(+)Aporte | Tarifa<br>Valor Unitario | Valor a pagar |
|---------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
|                                       |          | Valor Unitario | Valor Total |                          |                          |               |
| <b>Acueducto</b>                      |          |                |             |                          |                          |               |
| Cargo fijo residencial                | 1        | \$12.972,54    | \$12.973    | \$5.189-                 | \$7.783,52               | \$7.784       |
| Consumo residencial básico (0-22m³)   | 22m³     | \$2.531,54     | \$55.694    | \$22.278-                | \$1.518,92               | \$33.416      |
| Consumo residencial superior a básico | 29m³     | \$2.531,55     | \$73.415    | \$0                      | \$2.531,55               | \$73.415      |
| Cargo fijo no residencial             |          |                |             |                          |                          |               |
| Consumo no residencial (m³)           |          |                |             |                          |                          |               |
| <b>Subtotal Acueducto 1</b>           |          |                | \$142.082   | \$27.467-                |                          | \$114.615     |
| <b>Alcantarillado</b>                 |          |                |             |                          |                          |               |
| Cargo fijo residencial                | 1        | \$6.126,92     | \$6.127     | \$2.451-                 | \$3.676,16               | \$3.676       |
| Consumo residencial básico (0-22m³)   | 22m³     | \$2.649,46     | \$58.288    | \$23.315-                | \$1.589,68               | \$34.973      |
| Consumo residencial superior a básico | 29m³     | \$2.649,45     | \$76.834    | \$0                      | \$2.649,45               | \$76.834      |
| Cargo fijo no residencial             |          |                |             |                          |                          |               |
| Consumo no residencial (m³)           |          |                |             |                          |                          |               |
| <b>Subtotal Alcantarillado 2</b>      |          |                | \$141.249   | \$25.766-                |                          | \$115.483     |

| Otros Cobros                   | No. | Cuota | Interés | Total     | Saldo |
|--------------------------------|-----|-------|---------|-----------|-------|
| Ajuste a la Decena             |     |       |         | \$2       |       |
| Dec. 064/12 Min. Vita          |     |       |         | \$18.227- |       |
| <b>Subtotal otros cobros 3</b> |     |       |         | \$18.225- |       |

| Otros conceptos que adeuda              | Valor total |
|-----------------------------------------|-------------|
|                                         |             |
| <b>Total otros conceptos que adeuda</b> | <b>\$0</b>  |

|                                                       |                  |
|-------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Descuento Mínimo vital hasta 12 metros cúbicos</b> | <b>\$18.227-</b> |
|-------------------------------------------------------|------------------|

|                                                                   |                  |                                             |                  |                                             |                |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------|
| <b>TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS</b><br>1 + 2 + 3 + 4 | <b>\$211.873</b> | <b>CONSUMO MES</b><br>AGUA Y ALCANTARILLADO | <b>\$115.049</b> | <b>CONSUMO DÍA</b><br>AGUA Y ALCANTARILLADO | <b>\$3.835</b> |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------|

La tarifa es el costo más aportes o menos subsidios

Hasta 40 m³ se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3.



por eso:


**TOMAMOS 5 MINUTOS DE DUCHA**  
 y cerramos la llave mientras nos enjabonamos.

**RECOLECTAMOS EL AGUA QUE SALE DE LA DUCHA**  
 mientras esperamos que se caliente, con el fin de utilizarla para plantas o sanitarios.

**UTILIZAMOS UN VASO DE AGUA**  
 para cepillarnos los dientes, y no dejamos la llave abierta.


¿Y tú? ¿Cómo vas a ayudar a la ciudad?


**ENSEÑAMOS A LOS NIÑOS**  
 a no desperdiciar el agua

**Apreciado usuario:**

El hurto reiterado de infraestructura atenta contra la disponibilidad permanente del servicio y puede llegar a dejarlo sin suministro.

Denuncie cualquier situación sospechosa a la Acualínea 116.



|  |
|--|
|  |
|--|

**LA TASA AMBIENTAL POR USO:** Contribuye a la preservación y protección de las fuentes de agua. (Ley 99 de 1993)  
**LA TASA AMBIENTAL RETRIBUTIVA:** Contribuye a la descontaminación de las aguas residuales. (Ley 99 de 1993)  
 En esta factura se han cobrado los siguientes valores por concepto de estas tasas con destino a las autoridades ambientales:

| COBRO A TERCEROS 4 |       |          |       |
|--------------------|-------|----------|-------|
| CONCEPTO           | VALOR | CONCEPTO | VALOR |
|                    |       |          |       |
| VALOR TOTAL        |       |          |       |

FACTURA DE COBRO No. 28097080015-0 Cuenta Contrato 10699711  
SEÑOR CAJERO, FAVOR RECIBIR SOLO EL PAGO DE ACUEDUCTO SI EN EL DESPRENDIBLE DE ASEO  
APARECE EL SELLO DE RECLAMACION

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| VALOR AGUA Y<br>ALCANTARILLADO                                                      | \$211.873 |
| <p>ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO</p> <p>FECHA DE EXPEDICION FEB/18/2019</p> |           |

aseo

|                                                                                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| VALOR ASEO                                                                          | \$35.650 |
| <p>ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO</p> <p>FECHA DE EXPEDICION FEB/18/2019</p> |          |

## FACTURA POR 2 MESES


**acueducto**  
 AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

NIT. 899.999.094-1

|                                                          |                 |
|----------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>CUENTA CONTRATO</b><br>Número para cualquier consulta | <b>10699711</b> |
|----------------------------------------------------------|-----------------|

|                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Factura de Servicios Públicos No.</b><br>Número para pagos | <b>27454694616</b> |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                                             |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL A PAGAR</b><br>Agua + Alcantarillado + Aseo (ver al respaldo)<br>+ Cobro Terceros(ver al respaldo) | <b>\$318.696</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|

|                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| <b>Fecha de pago oportuno</b> | <b>NOV/16/2018</b> |
|-------------------------------|--------------------|

|                                                    |                    |
|----------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Fecha límite de pago para evitar suspensión</b> | <b>NOV/21/2018</b> |
|----------------------------------------------------|--------------------|

## Resumen de su cuenta

Fecha de Expedición: NOV/02/2018

Fecha esperada próxima factura: ENE/05/2019

NIVEL CMO BASICO PROXIMO PERIODO DE FACTURACIÓN según Resolución CRA-750/2016: 22

| Descripción                             | Cantidad | Costo          |             | (-)Subsidio<br>(+)Aporte | Tarifa<br>Valor Unitario | Valor a pagar |
|-----------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
|                                         |          | Valor Unitario | Valor Total |                          |                          |               |
| <b>Acueducto</b>                        |          |                |             |                          |                          |               |
| Cargo fijo residencial                  | 1        | \$12.972,54    | \$12.973    | \$5.189-                 | \$7.783,52               | \$7.784       |
| Consumo residencial básico (0-22m³)     | 22m³     | \$2.533,84     | \$55.744    | \$22.297-                | \$1.520,30               | \$33.447      |
| Consumo residencial superior a básico   | 43m³     | \$2.533,84     | \$108.955   | \$0                      | \$2.533,84               | \$108.955     |
| Cargo fijo no residencial               |          |                |             |                          |                          |               |
| Consumo no residencial (m³)             |          |                |             |                          |                          |               |
| <b>Subtotal Acueducto</b> <b>1</b>      |          |                | \$177.672   | \$27.486-                |                          | \$150.186     |
| <b>Alcantarillado</b>                   |          |                |             |                          |                          |               |
| Cargo fijo residencial                  | 1        | \$6.126,92     | \$6.127     | \$2.451-                 | \$3.676,16               | \$3.676       |
| Consumo residencial básico (0-22m³)     | 22m³     | \$2.653,05     | \$58.367    | \$23.347-                | \$1.591,83               | \$35.020      |
| Consumo residencial superior a básico   | 43m³     | \$2.653,05     | \$114.081   | \$0                      | \$2.653,05               | \$114.081     |
| Cargo fijo no residencial               |          |                |             |                          |                          |               |
| Consumo no residencial (m³)             |          |                |             |                          |                          |               |
| <b>Subtotal Alcantarillado</b> <b>2</b> |          |                | \$178.575   | \$25.798-                |                          | \$152.777     |

| Otros Cobros                          | No. | Cuota | Interés | Total     | Saldo |
|---------------------------------------|-----|-------|---------|-----------|-------|
| Ajuste a la Decena                    |     |       |         | \$3-      |       |
| Dec. 064/12 Min. Vita                 |     |       |         | \$18.244- |       |
| <b>Subtotal otros cobros</b> <b>3</b> |     |       |         | \$18.247- |       |

| Otros conceptos que adeuda              | Valor total |
|-----------------------------------------|-------------|
|                                         |             |
| <b>Total otros conceptos que adeuda</b> | <b>\$0</b>  |

|                                                       |                  |
|-------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Descuento Mínimo vital hasta 12 metros cúbicos</b> | <b>\$18.244-</b> |
|-------------------------------------------------------|------------------|

|                                                                          |                  |                                             |                  |                                             |                |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------|
| <b>TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS</b><br><b>1 + 2 + 3 + 4</b> | <b>\$284.716</b> | <b>CONSUMO MES</b><br>AGUA Y ALCANTARILLADO | <b>\$151.482</b> | <b>CONSUMO DÍA</b><br>AGUA Y ALCANTARILLADO | <b>\$5.049</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------|

La tarifa es el costo más aportes o menos subsidios

Hasta 40 m³ se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3.



por eso:


**TOMAMOS 5 MINUTOS DE DUCHA**  
 y cerramos la llave mientras nos enjabonamos.

**RECOLECTAMOS EL AGUA QUE SALE DE LA DUCHA**  
 mientras esperamos que se caliente, con el fin de utilizarla para plantas o sanitarios.

**UTILIZAMOS UN VASO DE AGUA**  
 para cepillarnos los dientes, y no dejamos la llave abierta.


¿Y tú? ¿Cómo vas a ayudar a la ciudad?


**ENSEÑAMOS A LOS NIÑOS**  
 a no desperdiciar el agua

**Apreciado usuario:**

El hurto reiterado de infraestructura atenta contra la disponibilidad permanente del servicio y puede llegar a dejarlo sin suministro.

Denuncie cualquier situación sospechosa a la Acualínea 116.

[illegible]

| DATOS DEL USUARIO                    |                                                         |                                        |             |    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|----|
| Tipo de Productor: RESIDENCIAL       |                                                         |                                        | Estrato:    | 2  |
| Unid. Res.: 2                        | Unid. No Res.: 0                                        | Densidad:                              | 0.000       |    |
| Und.Res.Desc: 000                    | Und. No. Res Desocup: 000                               | Volumen:                               | 0.00        |    |
| Frec. Barrido: 02                    | Frec. Recolec.: 03                                      | % Partic.:                             | 0.000%      |    |
| COMPONENTES DE TARIFAS               |                                                         |                                        |             |    |
| Costo Fijo Total CFT:                | Costo Var.No Aprovechables:                             | Valor Base Aprovechamiento:            |             |    |
| 26.066,91                            | 20.271,94                                               | 10.195,53                              |             |    |
| TONELADAS POR SUSCRIPTOR             |                                                         |                                        |             |    |
| Barrido y Limpieza:<br>0.0035        | Limpieza Urbana:<br>0.0018                              | Rechazo del<br>Aprovechamiento: 0.0000 |             |    |
| Efectivamente<br>Aprovechadas:0.0260 | Resid. No. Aprovechables<br>Aforada - No Aforada:0.0519 | Días Liquidados                        |             |    |
| HISTÓRICO DE VIGENCIAS<br>COBRADAS   | 3. \$33.960                                             | 2. \$36.390                            | 1. \$34.190 | 60 |
| LA TARIFA INCLUYE SUBSIDIO O APORTE  |                                                         |                                        |             |    |

|                                   | Tarifa de m3,<br>consumo básico | Tarifa por m3, consumo<br>consumo no basico | Valor Total Cobrado |
|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|
| Acueducto (Tasa por Uso)          | \$6,87                          | \$11,45                                     | \$643,00            |
| Alcantarillado (Tasa Retributiva) | \$53,71                         | \$89,52                                     | \$5.030,00          |

| COBRO A TERCEROS 4 |       |          |       |
|--------------------|-------|----------|-------|
| CONCEPTO           | VALOR | CONCEPTO | VALOR |
|                    |       |          |       |
| VALOR TOTAL        |       |          |       |

|                 |                                  |
|-----------------|----------------------------------|
| <b>OPERADOR</b> | LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. ESP. |
|-----------------|----------------------------------|

|                                                                                     |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>PERIODO FACTURACIÓN</b>                                                          | AGUSTIN LEON     |
| AGO/11/2018 OCT/09/2018                                                             | KR 81G 66 SUR 33 |
|  |                  |
| (415)7707200485271(8020)274546946160(3900)000000284716                              |                  |

FACTURA DE COBRO No. 27454694616-6 Cuenta Contrato. 10699711

|                                                                                     |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>PERIODO FACTURACIÓN</b>                                                          | AGUSTIN LEON     |
| AGO/09/2018 OCT/07/2018                                                             | KR 81G 66 SUR 33 |
|  |                  |
| (415)7707200489996(8020)274546946166(3900)000000033980                              |                  |

|                                                               |             |
|---------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>CUENTA CONTRATO</b><br>Número para cualquier consulta      | 10699711    |
| <b>Factura de Servicios Públicos No.</b><br>Número para pagos | 27454694616 |

| Periodo facturado         |
|---------------------------|
| AGO/09/2018 - OCT/07/2018 |

| ESTADO DE SU CUENTA |           |                      |          |
|---------------------|-----------|----------------------|----------|
| CONCEPTO            | VALOR     | CONCEPTO             | VALOR    |
| ASEO RESIDENCIAL    | \$56.534  |                      |          |
| SUBSIDIO            | \$22.614- |                      |          |
|                     |           | INTERÉS MORA         | \$55     |
| APORTE              | 40%       |                      |          |
| % SUBSIDIO          | 00%       | AJUSTE A LA DECENA - | \$5      |
|                     |           |                      |          |
| VALOR ASEO          |           |                      | \$33.980 |

| <h1>PARA PASE</h1>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>SUCURSALES BANCARIAS AUTORIZADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>CENTRO NARIÑO</b>                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <p>Banco Bogotá<br/>Banco Popólar<br/>Banco Av villas<br/>Banco GNB Sudameris</p>                                                                                                                                                                                                                |  | <p>Ventanilla de Recaudos Circulativa.</p> <p><b>Avenida calle 24 No. 37 - 15</b><br/><b>Ventanillas 9 y 10</b></p>                                                                                                                        |  |
| <b>SUPERCADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | <b>CADES</b>                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <p>* Horario de atención en los SuperCADES:</p> <p><b>Américas</b><br/>Bilbao: 8:00 p.m. a 12:00 p.m.<br/>SuperCADE virtual:<br/><a href="http://supercadefontbogota.gov.co/">http://supercadefontbogota.gov.co/</a></p> <p>* Horario Engativá: 7:00 am a 4 p.m.</p>                             |  | <p><b>Yomasa</b></p> <p><b>Patio Bonito</b><br/>Plaza de las Ventanillas<br/><b>Sanita Helena</b><br/><b>Sevilla</b><br/><b>Suba</b><br/><b>Tunál</b><br/>7:00 pm. a 4:00 pm.<br/><b>Toberín</b></p> <p>* Horario de atención en CADE:</p> |  |
| <b>RAPICADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p><b>Bosa Holanda</b><br/><b>Avenida Bolívar</b><br/><b>Chapinero 58</b><br/><b>Chía Centro</b><br/><b>Engativá</b><br/><b>Puerto Aranda</b><br/><b>Santa Librada</b></p>                                                                                                                       |  | <p><b>Suba Rincón</b><br/><b>Avenida Caracas</b><br/><b>Chapinero 53</b><br/><b>Castelló</b><br/><b>Diver Plaza Alamos</b><br/><b>Fortitón Centro</b><br/><b>Medellana</b></p>                                                             |  |
| <p><b>Metrocentro</b><br/><b>Prado Venanzago</b><br/><b>Restrepo Kr. 20</b><br/><b>Santa Inés</b><br/><b>Siete de Agosto</b><br/><b>Soacha Mercurio</b><br/><b>Soacha</b></p>                                                                                                                    |  | <p><b>Tibabuyes</b><br/><b>Venezia</b><br/><b>Zipacrua</b><br/><b>Chía Comunal</b><br/><b>Claret</b><br/><b>San Diego</b><br/><b>San Fernando</b></p>                                                                                      |  |
| <p><b>Alto Vista</b><br/><b>Anchicaya Distrital</b><br/><b>Calle 80</b><br/><b>Kennedy</b><br/><b>Bochica</b></p>                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>CEPS Y CAES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>CENTROS DE PAGOS DE BANCOS</b>                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>BANCO COLPATRIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | <b>BANCO POPULAR</b>                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <p><b>Restrepo</b>    <b>Modela</b><br/><b>Clares Runa</b>    <b>Galden</b><br/><b>Centro Colina</b>    <b>El Dorado</b><br/><b>Calle 63</b></p>                                                                                                                                                 |  | <p><b>Adueludo</b><br/><b>La Esmeralda</b><br/><b>Cerreña Octavio</b><br/><b>Kennedy</b><br/><b>Isernia 100</b><br/><b>Calle 73</b></p>                                                                                                    |  |
| <p><b>Licenciero</b><br/><b>Gallán</b><br/><b>Niza</b><br/><b>Colsubsidio C79</b><br/><b>Centro Internacional</b></p>                                                                                                                                                                            |  | <p><b>Diver Placa</b><br/><b>Calle 122</b><br/><b>Ave. Norte 128</b><br/><b>Plaque</b><br/><b>Chapinero</b></p>                                                                                                                            |  |
| <p><b>BANCO DAVIVIENDA</b></p> <p><b>Colgarejos</b><br/><b>Colina Kr 52</b><br/><b>Las Nieves</b></p>                                                                                                                                                                                            |  | <p><b>BANCO BOGOTÁ</b></p> <p><b>Estate Estación 2</b><br/><b>Fiestas Sur</b><br/><b>Fontibón</b><br/><b>Restrepo</b></p>                                                                                                                  |  |
| <b>MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>CORRESPONSALES BANCARIOS</b>                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p><b>Redeban</b><br/><b>Banco Popólar</b><br/><b>Banco Av villas</b><br/><b>Banco Citiban</b><br/><b>Banco Caja Social</b></p>                                                                                                                                                                  |  | <p><b>Banco Davivienda</b><br/><b>Cajeros Starbanca</b><br/><b>Banco Colsubsidio</b><br/><b>Banco GNB Sudameris</b><br/><b>Cajeros ATH (Grupo Avar)</b></p>                                                                                |  |
| <p><b>Puntos autorizados Éxito, Pomona, Surtimax, Canalia, Éxito Express, Punto Baloto, Cencosud</b></p>                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p>ENTRE A: <a href="http://www.cencosud.com.co">www.cencosud.com.co</a>, se haga clic en Servicios al Ciudadano y obtenga información de las partes de atención, copia de la factura y realice el pago a través de internet. Consulte la publicación del Contrato de Condiciones Uniformes.</p> |  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |



|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| VALOR AGUA Y<br>ALCANTARILLADO               | \$284.716 |
| <p>ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO</p> |           |

ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO  
FECHA DE EXPEDICION FEB/18/2019



|                                                                                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| VALOR ASEO                                                                          | \$33.980 |
| <p>ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO</p> <p>FECHA DE EXPEDICION FEB/18/2019</p> |          |

## FACTURA POR 2 MESES


**acueducto**  
 AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

NIT. 899.999.094-1

|                                                          |                 |
|----------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>CUENTA CONTRATO</b><br>Número para cualquier consulta | <b>10699711</b> |
|----------------------------------------------------------|-----------------|

|                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Factura de Servicios Públicos No.</b><br>Número para pagos | <b>40319390015</b> |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                                             |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL A PAGAR</b><br>Agua + Alcantarillado + Aseo (ver al respaldo)<br>+ Cobro Terceros(ver al respaldo) | <b>\$439.826</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|

|                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| <b>Fecha de pago oportuno</b> | <b>ENE/14/2019</b> |
|-------------------------------|--------------------|

|                                                    |                    |
|----------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Fecha límite de pago para evitar suspensión</b> | <b>ENE/17/2019</b> |
|----------------------------------------------------|--------------------|

## Resumen de su cuenta

Fecha de Expedición: DIC/28/2018

Fecha esperada próxima factura: MAR/04/2019

NIVEL CMO BASICO PROXIMO PERIODO DE FACTURACIÓN según Resolución CRA-750/2016: 22

| Descripción                             | Cantidad | Costo          |             | (-)Subsidio<br>(+)Aporte | Tarifa<br>Valor Unitario | Valor a pagar |
|-----------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
|                                         |          | Valor Unitario | Valor Total |                          |                          |               |
| <b>Acueducto</b>                        |          |                |             |                          |                          |               |
| Cargo fijo residencial                  | 1        | \$12.972,54    | \$12.973    | \$5.189-                 | \$7.783,52               | \$7.784       |
| Consumo residencial básico (0-22m3)     | 22m³     | \$2.533,84     | \$55.744    | \$22.296-                | \$1.520,30               | \$33.448      |
| Consumo residencial superior a básico   | 66m³     | \$2.533,83     | \$167.233   | \$0                      | \$2.533,83               | \$167.233     |
| Cargo fijo no residencial               |          |                |             |                          |                          |               |
| Consumo no residencial (m3)             |          |                |             |                          |                          |               |
| <b>Subtotal Acueducto</b> <b>1</b>      |          |                | \$235.950   | \$27.485-                |                          | \$208.465     |
| <b>Alcantarillado</b>                   |          |                |             |                          |                          |               |
| Cargo fijo residencial                  | 1        | \$6.126,92     | \$6.127     | \$2.451-                 | \$3.676,16               | \$3.676       |
| Consumo residencial básico (0-22m3)     | 22m³     | \$2.653,05     | \$58.367    | \$23.347-                | \$1.591,83               | \$35.020      |
| Consumo residencial superior a básico   | 66m³     | \$2.653,05     | \$175.101   | \$0                      | \$2.653,05               | \$175.101     |
| Cargo fijo no residencial               |          |                |             |                          |                          |               |
| Consumo no residencial (m3)             |          |                |             |                          |                          |               |
| <b>Subtotal Alcantarillado</b> <b>2</b> |          |                | \$239.595   | \$25.798-                |                          | \$213.797     |

| Otros Cobros                          | No. | Cuota | Interés | Total     | Saldo |
|---------------------------------------|-----|-------|---------|-----------|-------|
| Ajuste a la Decena                    |     |       |         | \$2-      |       |
| Dec. 064/12 Min. Vita                 |     |       |         | \$18.244- |       |
| <b>Subtotal otros cobros</b> <b>3</b> |     |       |         | \$18.246- |       |

| Otros conceptos que adeuda              | Valor total |
|-----------------------------------------|-------------|
|                                         |             |
| <b>Total otros conceptos que adeuda</b> | <b>\$0</b>  |

|                                                       |                  |
|-------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Descuento Mínimo vital hasta 12 metros cúbicos</b> | <b>\$18.244-</b> |
|-------------------------------------------------------|------------------|

|                                                                          |                  |                                             |                  |                                             |                |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------|
| <b>TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS</b><br><b>1 + 2 + 3 + 4</b> | <b>\$404.016</b> | <b>CONSUMO MES</b><br>AGUA Y ALCANTARILLADO | <b>\$211.131</b> | <b>CONSUMO DÍA</b><br>AGUA Y ALCANTARILLADO | <b>\$7.157</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------|

La tarifa es el costo más aportes o menos subsidios

Hasta 40 m3 se otorgan subsidios a los estratos 1,2,3.



por eso:


**TOMAMOS 5 MINUTOS DE DUCHA**  
 y cerramos la llave mientras nos enjabonamos.

**RECOLECTAMOS EL AGUA QUE SALE DE LA DUCHA**  
 mientras esperamos que se caliente, con el fin de utilizarla para plantas o sanitarios.

**UTILIZAMOS UN VASO DE AGUA**  
 para cepillarnos los dientes, y no dejamos la llave abierta.


¿Y tú? ¿Cómo vas a ayudar a la ciudad?


**ENSEÑAMOS A LOS NIÑOS**  
 a no desperdiciar el agua

**Apreciado usuario:**

El hurto reiterado de infraestructura atenta contra la disponibilidad permanente del servicio y puede llegar a dejarlo sin suministro.

Denuncie cualquier situación sospechosa a la Acualínea 116.



|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**LA TASA AMBIENTAL POR USO:** Contribuye a la preservación y protección de las fuentes de agua. (Ley 99 de 1993)  
**LA TASA AMBIENTAL RETRIBUTIVA:** Contribuye a la descontaminación de las aguas residuales. (Ley 99 de 1993)  
 En esta factura se han cobrado los siguientes valores por concepto de estas tasas con destino a las autoridades ambientales:

| COBRO A TERCEROS 4 |       |          |       |
|--------------------|-------|----------|-------|
| CONCEPTO           | VALOR | CONCEPTO | VALOR |
|                    |       |          |       |
| VALOR TOTAL        |       |          |       |

FACTURA DE COBRO No. 40319390015-0 Cuenta Contrato 10699711  
SEÑOR CAJERO, FAVOR RECIBIR SOLO EL PAGO DE ACUEDUCTO SI EN EL DESPRENDIBLE DE ASEO  
APARECE EL SELLO DE RECLAMACION

FACTURA DE COBRO No. 40319390015-3 Cuenta Contrato. 10699711

| ESTADO DE SU CUENTA |  |           |                      |          |
|---------------------|--|-----------|----------------------|----------|
| CONCEPTO            |  | VALOR     | CONCEPTO             | VALOR    |
| ASEO RESIDENCIAL    |  | \$59.616  | INTERÉS MORA         | \$39     |
| SUBSIDIO            |  | \$23.846- |                      |          |
| APORTE              |  | 40%       |                      |          |
| % SUBSIDIO          |  | 00%       |                      |          |
|                     |  |           | AJUSTE A LA DECENA - | \$1      |
|                     |  |           | VALOR ASEO           | \$35.810 |



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ESPACIO PARA TIMBRE Y REGISTRO BLANCO  
FECHA DE EXPEDICION FEB/18/2019



[illegible]

| 16. DATOS ORIGEN DE PLUMAS 1                |               | DATOS ORIGEN DE PLUMAS 2 |               |
|---------------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| Cuenta Contrato                             |               | Cuenta Contrato          |               |
| Dirección                                   |               | Dirección                |               |
| Tipo                                        | Marca Medidor | Tipo                     | Marca Medidor |
| No. de Serie                                | Lectura       | No. de Serie             | Lectura       |
| 17. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL USUARIO |               |                          |               |

Fecha Corrección de Registros

| DD | MM | AA |
|----|----|----|
|    |    |    |

¿Prestó tuvo fugas? Si ☐ No ☐

¿Corregió fugas? Si ☐ No ☐

¿Cambio el número de puntos hidráulicos? Si ☐ No ☐

¿Cambio el número de personas? Si ☐ No ☐

Observación

~~\_\_\_\_\_~~

~~\_\_\_\_\_~~

~~\_\_\_\_\_~~

|    |                                           |    |                                            |
|----|-------------------------------------------|----|--------------------------------------------|
| 10 | Año consumo confirmado                    | 21 | Pedro habilitado                           |
| 11 | Pedro desocupado                          | 22 | Existe cambio clase cálculo (Calse de Uso) |
| 12 | No se localiza acometida                  | 23 | Medidor al revés                           |
| 13 | Bajo consumo confirmado                   | 24 | Medidor en mal estado para cambiar         |
| 14 | Servicio no autorizado a otro predio      | 25 | Medidor mal instalado                      |
| 15 | Posible conexión fraudulenta o en BY PASS | 26 | Predio no se encontró en terreno           |
| 16 | No se pudo efectuar la oportuna revisión  | 27 | Existe el predio con diferente dirección   |
| 17 | Medidor trabado                           | 28 | Predio demolido o lote con acometida       |
| 18 | Infiltrador en instalaciones internas     | 29 | Acometida obstruida                        |
| 19 | Escape adelante de medidor y en cajilla   | 30 | Medidor do la vuelta                       |
| 20 |                                           | 31 |                                            |
| 21 |                                           | 32 |                                            |

|    |                                               |    |                                     |
|----|-----------------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 31 | Escape en instalaciones internas              | 33 | Error de lectura                    |
| 34 | Se encontró medidor con lectura               | 34 | No permitieron el ingreso al predio |
| 35 | Cajilla sin medidor                           | 35 | Medidor dentro del predio cerrado   |
| 36 | Infiltración con daños visibles               | 46 | Predio con servicio suspendido      |
| 46 | No existe consumo, tiene fuente adicional     | 50 | Doble cuenta contrito               |
| 49 | Cambio reciente medidor, serie no corresponde | 65 | Predio con servicio directo         |
| 50 | Existe cruce de plumnas                       |    |                                     |

20772

DECLARACION DE DATOS QUE DEBEN POR ATENCION O DUDAS, POR FAVOR COMUNIQUESE CON NOSOTROS A LA LINEA 115

|                    |          |
|--------------------|----------|
| NOMBRE DEL TESTIGO |          |
| No. C.C.           | Teléfono |
| Firma              |          |

|     |          |    |    |
|-----|----------|----|----|
| No. | DIGITADO | SI | NO |
|     | 1238614  |    |    |

|                      |            |   |   |   |                                  |
|----------------------|------------|---|---|---|----------------------------------|
| Tipo y motivo visita | 1.         |   |   |   |                                  |
| Zona                 | 1          | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="radio"/> |
| Fecha                | 23 08 2019 |   |   |   |                                  |

|                  |               |  |
|------------------|---------------|--|
| Cuenta Corriente |               |  |
| Dirección        |               |  |
| Tipo             |               |  |
| No. de Serie     | Marca Medidor |  |
|                  | Lectura       |  |

¿Cambio el número de personas?

SI ☐ NO ☒

DD MM AA

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| 21 | Precio habitual                            |
| 22 | Existe cambio clase cálculo (Calse de Uso) |
| 23 | Modificador de revers                      |
| 24 | Modificador en mal estado para cambiar     |
| 25 | Modificador mal instalado                  |
| 26 | Precio no se encuentra en terreno          |
| 29 | Existe el precio con diferente dirección   |
| 30 | Precio demorado o fole con acometida       |
| 31 | Acometida oculta                           |
| 32 | Modificador de la vuelta                   |

| Clasificación | Descripción                         | Importe |
|---------------|-------------------------------------|---------|
| 33            | Error de liquidación                | 0,00    |
| 34            | No permitieron el ingreso al predio | 0,00    |
| 35            | Mallador dentro del predio cerrado  | 0,00    |
| 46            | Predio con servicio suspendido      | 0,00    |
| 50            | Doña cuenta cerrado                 | 0,00    |
| 65            | Predio con servicio directo         | 0,00    |
|               | Importe adicional                   | 0,00    |
|               | no corresponde                      | 0,00    |

**Importe total: 0,00**

**Importe cancelado: 0,00**

**Importe pendiente: 0,00**

ne ecco al pare

NO A TUTTA LA LINEA 116

PER FARE CONQUIESTE CON NOI ALLA LINEA 116

telefono

12385388

DIGITATO SI NO

## ACTA DE REUNIÓN

**Fecha:** Julio 28 de 2010

**Lugar:** Carrera 5 No. 15-80 Piso 27

**Hora de iniciación:** 3:00 p.m.

**Hora de finalización:** 5:00 pm

**ASISTENTES :** Ver lista de asistencia adjunta.

En atención a la segunda citación efectuada por el Procurador Delegado para la Conciliación Administrativa de la Procuraduría General de la Nación, realizada en virtud del artículo 38 del Decreto 262 de 2000, que se refiere a la función preventiva y de control de gestión, se reunieron en el Despacho, el Procurador 85 Judicial Administrativo, la EAAB, la Superintendencia de Servicios Públicos para tratar los relacionado con el aviso de visita a los usuarios y la eficacia del mismo de acuerdo con los siguientes temas:

### CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES

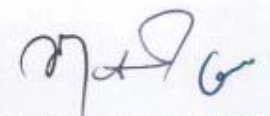
La SSPD manifiesta que la EAAB-ESP debe poner especial atención en enviar en todos los expedientes administrativos las facturas, los históricos de consumo, el aviso de visita, el acta de visita y demás pruebas que pretenda hacer valer en la actuación. Se recomienda verificar previamente que en las facturas coincidan los consumos promedio y las lecturas tomadas, así como que todas las pruebas que pretenda hacer valer guarden relación con los hechos que pretenda acreditar y exponer claramente el análisis efectuado por la empresa en cada caso al momento de responder los derechos de petición y los recursos de reposición a su cargo.

### AVISO (RES. 413/2006 ART.12 Y 13)

Se acepta la propuesta de la EAAB-ESP de valorar el aviso expedido por ella para informar de la revisión interna previa en casos de desviación significativa de consumo sin requerirse la notificación o envío por correo certificado. El aviso debe incluir la siguiente información debidamente diligenciada:

- a) Numeración consecutiva
- b) Cuenta contrato
- c) Lectura
- d) Fecha de la toma de lectura
- e) Indicación al usuario del derecho que tiene a estar asistido por un técnico a su costa
- f) Indicar la fecha de visita de inspección
- g) Indicar si la visita se hará en horas de la mañana o de la tarde
- h) Debe estar firmado por el inspector
- i) Identificación del inspector
- j) Firma del usuario si la recibió directamente
- k) Si no existe ninguna persona que reciba el aviso, el inspector deberá hacer la respectiva anotación.

La EAAB-ESP debe unificar los formatos de aviso de la revisión interna y socializarlos con los gestores.

   
Nota: Reunión conjunta EAAB y  
SSPD 11/3/11 ZPH

La EAAB-ESP debe incluir en los expedientes que remite a la Superintendencia copia del aviso y del acta de visita diligenciadas y para la valoración probatoria por parte de la SSPD, se evaluará en conjunto el aviso y el acta de visita que debe estar firmada por el usuario, así como la identidad y coincidencia de los datos incluidos en tales documentos.

Los compromisos asumidos por la Superintendencia sobre este punto serán recogidos en un memorando el cual se informará a la EAAB-ESP en la próxima mesa de trabajo. ✓

En constancia de lo anterior, firman los asistentes:

|                                                                                                                   |                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre: <i>Stefo Rodriguez</i><br>Cargo: <i>Abogado Of. Asesor Jro.</i><br>Entidad: <i>SSPD.</i>                  | Nombre: <i>[Signature]</i><br>Cargo: <i>ABESCR</i><br>Entidad: <i>SSPD.</i>                              |
| Nombre: <i>Sandra Ramos Polanco</i><br>Cargo: <i>Directora Ambiental Centro</i><br>Entidad: <i>JA</i>             | Nombre: <i>Mol. E. Lora</i><br>Cargo: <i>Asesor Jro. Extern.</i><br>Entidad: <i>EAAB-ESP.</i>            |
| Nombre: <i>Adriana Fonseca</i><br>Cargo: <i>Jefe Atención al cliente Z3</i><br>Entidad: <i>Asociado de Bogotá</i> | Nombre: <i>JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ</i><br>Cargo: <i>DIRETOR COMERCIAL Z2</i><br>Entidad: <i>EAAB-ESP</i> |
| Nombre: <i>[Signature]</i><br>Cargo: <i>Directora Representación Judicial</i><br>Entidad: <i>EAAB ESP</i>         | Nombre:<br>Cargo:<br>Entidad:                                                                            |
| Nombre:<br>Cargo:<br>Entidad:                                                                                     | Nombre:<br>Cargo:<br>Entidad:                                                                            |
| Nombre:<br>Cargo:<br>Entidad:                                                                                     | Nombre:<br>Cargo:<br>Entidad:                                                                            |



SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

ACTA No. 01



**SIGME**

Sistema de Información Geográfica de Medellín  
Unidad de Planeación y Coordinación

|                                                                             |                               |   |      |             |         |                      |          |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---|------|-------------|---------|----------------------|----------|
| FECHA                                                                       | 21                            | 7 | 2010 | HORA INICIO | 14.30   | HORA FINALIZACIÓN    | 16:30:00 |
| LUGAR                                                                       | Dirección General Territorial |   |      |             | ELABORÓ | Sandra Ramos Polanco |          |
| MESA DE TRABAJO EAAB – DGT- DTC - JURIDICA<br>21 de julio de 2010 2:30 P.M. |                               |   |      |             |         |                      |          |

| NOMBRE                         | DEPENDENCIA / EMPRESA / USUARIO                         | FIRMA |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|
| Adriana Fonseca                | Directora Comercial Zona 3 (E) EAAB                     |       |
| Carolina Céspedes              | Gerente Comercial Proactiva Zona 3                      |       |
| Yezid Fernando Alvarado Rincón | Dirección Acciones Legales Gestor Zona 1, 2 y 5 Aguazul |       |
| Juan Enrique Medina            | Gerencia Jurídica EAAB                                  |       |
| Alexandra Pardo                | Jefe Of. Jurídica Proactiva Gestor Zona 3 y 4           |       |
| Luis Alberto Forero            | Director Comercial Zona 5 Aguazul                       |       |
| Gloria Inés Patiño G.          | Dirección General Territorial                           |       |
| Andrés Ospina                  | Of. Jurídica SSPD                                       |       |
| Janeth Aguirre                 | Coord. Grupo Apelación DTC                              |       |
| Sandra Ramos Polanco           | Directora Territorial Centro                            |       |

#### TEMA

Esta Mesa de Trabajo se realiza en cumplimiento de la instrucción impartida por el Procurador Delegado para la Conciliación Administrativa Dr. Isnardo Jaimes Jaimes sobre el tema próximo a debatir en la siguiente sesión.

El tema: Según la Resolución CRA 413 de 2006, la EAAB debe avisar con 3 días de anticipación, la visita al usuario. Se analizan los siguientes problemas desde el punto de vista de la validez



SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

ACTA No. 26



probatoria del aviso: a) El aviso requiere prueba de conocimiento por parte del usuario? b) Si la primera visita es fallida, la segunda y hasta la tercera requieren aviso?

Se lee el Art. 12 de la Resolución CRA 413 de 2006:

"Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita (...) con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante la cual se realizará la visita."

El Dr. Juan Enrique Medina y el Dr. Yezid Alvarado: señalan que la empresa diseñó un formato con un consecutivo interno, código de barras, ruta y señala la fecha de lectura y la lectura tomada en dicho momento, la cual permite técnicamente enviar el dato al sistema comercial de la empresa el cual automáticamente alerta una desviación significativa, permitiendo al inspector generar el aviso y colocarlo debajo de la puerta con los datos de la fecha de visita. En los casos que encontramos al usuario es posible que firme, pero la mayoría de predios en Bogotá están solos sin quien atienda el aviso y por eso se le deja por debajo de la puerta. Considera que los datos suscritos por el inspector son suficientes para darle validez probatoria al aviso en virtud del principio de buena fe.

### CONCLUSIONES

1. Los presentes están de acuerdo que el aviso es una forma de dar a conocer al usuario de una situación, no se asimila a notificación y la Resolución CRA 413 no exige formalidad específica.
2. No queda duda en la reunión que el aviso se genera por la EAAB cuando la copia se anexa al expediente. La EAAB tiene dos formatos de aviso, se les sugiere unificar el modelo.
3. La EAAB propone no efectuar actividad adicional pues basta con enviar como prueba en los expedientes la copia del aviso que se dejó por debajo de la puerta, el cual viene firmado por el inspector, con constancia de que no hubo nadie y toma de lectura, ya que la pre-crítica muestra desviación significativa. Cuando no coincidan las fechas de aviso y acta de visita: se debe dejar la aclaración respectiva en el acta de revisión interna donde el usuario convalida la situación y ha firmado el acta, siempre y cuando el aviso cumpla con los requisitos de acuerdo con lo que se defina en el punto siguiente.
4. Queda pendiente revisar internamente en la SSPD la valoración probatoria de la prueba de entrega del aviso aportada por la EAAB y de la ausencia de objeción por parte del usuario frente al aviso de la empresa. Se revisará el paralelo de este tema frente a los avisos previos a las revisiones quinquenales que se realizan en el servicio de gas domiciliario.
5. Respecto a las segunda y tercera visita, la EAAB propone no enviar segundo, tercero o avisos posteriores para llevar a cabo dichas revisiones por cuanto se constituye en un incumplimiento del usuario al contrato de condiciones uniformes. La SSPD indica que no se puede concluir hasta que se haya determinado la posición institucional respecto al 4 punto, lo relacionado con el conocimiento del aviso por parte del usuario, siempre y cuando se cumpla con los requisitos del primer aviso.



Al contestar por favor cite estos datos:

**Radicado No.:** 20198140199391

**Fecha:** 2019-03-01

GD-F-007 V.11

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.

**Señor(a)**

YILVER MESA

CARRERA 81D NO 51A-35 SUR

**BOGOTA D.C.**

Ref: **Comunicacion Llegada de Recurso:** Comunicación de recibo de expediente para trámite de Recurso de Apelación Expediente No. **2019814390105792E** Radicación de entrada **20195290153922** de fecha **20/02/2019 17:10**

La Dirección Territorial Centro recibió de la empresa **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA E.S.P** el expediente del recurso de apelación que usted presentó en subsidio al Recurso de Reposición para su trámite respectivo.

En cuanto al seguimiento del recurso podrá consultarlo por Internet en la página [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), seguimiento a trámites, ingresando el número de Radicación dado por la Entidad. Adicionalmente, puede llamar al Call Center Línea en Bogotá 6913006, lunes a viernes de 7 am. a 5 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 12 m. o a la línea gratuita desde cualquier lugar del país 018000910305. Esto le permitirá monitorear su trámite y estar pendiente de la respuesta de su recurso de apelación.

Por consiguiente, una vez resuelto el Recurso de Apelación, se le citará a efectos de notificarle de la decisión de acuerdo con las normas vigentes.

Atentamente,



**WALTER ROMERO ALVAREZ**  
**DIRECTOR TERRITORIAL CENTRO**

**Revisó:**

**Elaboró:** JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ



WWW.4-72.COM.CO



PS-F-015 V3

Página 1 de 6

**RESOLUCIÓN No. SSPD - 20198140113305 DEL 29/05/2019**  
**Expediente No. 2019814390105792E**

**Por la cual se decide un Recurso de Apelación**

**EL DIRECTOR TERRITORIAL CENTRO DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificados por la Ley 689 de 2001 y el artículo 20 numerales 1 y 2 del Decreto 990 de 2002, modificado por el artículo 2 del Decreto 2590 de 2007, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

**I. ANTECEDENTES**

Mediante petición radicada en sede del prestador con el No. E-2019-002334 del 9 de enero de 2019, el(a) Señor(a) YILVER MESA RINCON manifiesta su inconformidad por el consumo liquidado en las últimas facturas.

El prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, mediante decisión No. S-2019-011625 del 16 de enero de 2019, resolvió la reclamación presentada, no accediendo a la(s) petición(es).

Que mediante escrito radicado con el No. E-2019-008174 del 23 de enero de 2019, el(a) peticionario(a) con cuenta contrato No.10699711, presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión proferida por el prestador.

A través Resolución No. S-2019-035964 del 12 de febrero de 2019, el prestador resolvió el recurso confirma la decisión inicial y concedió la apelación ante esta Superintendencia, la cual fue radicada bajo el No. **20195290153922 de fecha, 20/02/2019.**

**II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN**

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A. y C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el(a) señor(a) YILVER MESA RINCON, presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

**III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN**

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si ocurrió o no una desviación significativa en el consumo de los períodos reclamados por el(a) usuario(a); y si la empresa obró conforme lo establece la Ley.

**IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE**

Las pruebas que se relacionan a continuación, son las que obran dentro del expediente que envió la empresa para que se resolviera el recurso de apelación:

- Facturas del servicio,
- Histórico de consumos.
- Actas de visita

✓



Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
Calle 19 No. 13 A -12 - Bogotá D.C., Colombia - código postal: 110311  
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001  
Carrera 34 No. 54-91 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003  
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046  
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

## V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la ley 689 de 2001, de control y vigilancia frente a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 (numeral 29).

El artículo 154 ibid, estableció mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de poder presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto que establece que "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del(a) recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **Acueducto**, esta Dirección se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá 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 desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Así mismo el Artículo 146 Idem, establece que: *"...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.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de 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"*

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente: *"Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).*
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).*
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".*

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto *"...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."*

En consecuencia, este Despacho entra a analizar el consumo facturado en el(los) período(s) en reclamados por el(a) usuario(a), esto es, el(los) correspondiente(s) al(los) mes(es) comprendido entre el **12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**, liquidado en la factura No. 28097080015 la cual fue expedida el 4 de septiembre de 2018, periodo del **11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018**, liquidado en la factura No.27454694616, la cual fue expedida el 2 de noviembre de 2018 y periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, liquidado en la factura No.40319390015, la cual fue expedida el 28 de diciembre de 2018, dado lo señalado por el usuario.

Es pertinente señalar que verificado el sistema Orfeo, se advierte que para la cuenta contrato objeto de reclamación, no existen reclamaciones anteriores, igualmente no se encontró duplicidad de expediente por lo cual procede este Despacho a efectuar el análisis correspondiente.

- **Periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**

**Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas de 51m3.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres períodos anteriores al reclamado, y se divide entre tres, como se indica a continuación:

| Periodo                       | Consumo facturado |
|-------------------------------|-------------------|
| Diciembre 2017 – febrero 2018 | 45 m3             |
| Febrero 2018 – abril 2018     | 47 m3             |
| Abril 2018 – junio 2018       | 51 m3             |
| 143 m3 ÷ 3 = 47.66 m3         |                   |
| Promedio: 47.66 m3            |                   |

Ahora bien, al período de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en qué porcentaje hay aumento o reducción:

| FACTURA CONSUMO DE                                      | CONSUMO MT3 | PROM. HISTÓRICO MTS3 | PORCENTAJE DESVIACIÓN |
|---------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|
| periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 | 51 m3       | 47.66 m3             | 7.00%                 |

Al analizar la factura allegada a folio 32 del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para él(os) período(s) del periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, **NO** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que **NO** sobrepasa el **35%** de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales, luego la Empresa para este caso no estaría obligada a reajustar los consumos facturados en dicho(s) mes(es).

- **Periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018**

**Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018 fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas de 65m3.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres períodos anteriores al reclamado, y se divide entre tres, como se indica a continuación: ↴

| Período                   | Consumo facturado |
|---------------------------|-------------------|
| Febrero 2018 – abril 2018 | 47 m3             |
| Abril 2018 – junio 2018   | 51 m3             |
| Junio 2018 – agosto 2018  | 51 m3             |
| 149 m3 ÷ 3 = 49.66m3      |                   |
| Promedio: 49.66m3         |                   |

Ahora bien, al período de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en qué porcentaje hay aumento o reducción:

| FACTURA CONSUMO DE                                       | CONSUMO MT3 | PROM. HISTÓRICO MTS3 | PORCENTAJE DESVIACIÓN |
|----------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|
| periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018 | 65 m3       | 49.66 m3             | 30.89%                |

Al analizar la factura allegada a folio 34 del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para él(os) período(s) del periodo de periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, **NO** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que **NO** sobrepasa el **35%** de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales, luego la Empresa para este caso no estaría obligada a reajustar los consumos facturados en dicho(s) mes(es).

- *Periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018*

**Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas de 88m3.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres períodos anteriores al reclamado, y se divide entre tres, como se indica a continuación:

| Período                    | Consumo facturado |
|----------------------------|-------------------|
| Abril 2018 – junio 2018    | 51 m3             |
| Junio 2018 – agosto 2018   | 51 m3             |
| Agosto 2018 – octubre 2018 | 65 m3             |
| 167 m3 ÷ 3 = 55.66m3       |                   |
| Promedio: 55.66m3          |                   |

Ahora bien, al período de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en qué porcentaje hay aumento o reducción:

| FACTURA CONSUMO DE                                          | CONSUMO MT3 | PROM. HISTÓRICO MTS3 | PORCENTAJE DESVIACIÓN |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|
| periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 | 88 m3       | 55.66 m3             | 58.10%                |

Así las cosas, al analizar el histórico de consumos de la factura allegado a folio 36 del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para el (os) período(s) del mes(es) comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, **SI** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que **SI** sobrepasa el **35%** de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales.

- **Verificación de visita adecuada**

De conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes transcrito, una vez se presente una

desviación significativa en el consumo es deber de la empresa realizar la visita previa para establecer las causas de la misma. Adicionalmente como quedó expuesto el artículo 12 de la CRA 413 de 2006, impone a la prestadora que con antelación mínima de tres (3) días hábiles, debe dar aviso de la visita al usuario, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

Para el periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, encuentra el despacho que la empresa no aportó prueba del aviso de la visita, incumpliendo de esta manera con la CRA 413 de 2006. Adicionalmente no realizó la visita.

En el punto es preciso indicar que corresponde a la empresa encontrar la causa del alto consumo para lo cual, debe utilizar todos los mecanismos disponibles que la técnica le permita sin que hasta el momento lo haya probado, lo que permite concluir que la empresa no demostró, en el caso bajo estudio cual fue la causa del alto consumo.

Respecto de las investigaciones por desviaciones significativas, es bueno traer a colación lo que ha señalado la jurisprudencia respecto del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, de la sala de decisión del Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección Primera Subsección “A” señaló que:

*“(…) En este punto es importante precisarle a la EAAB, que la norma que se cita como desconocida es clara en exigirles que mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los consumos anteriores y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores se abonarán o cargarán según el caso, por tanto, no es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o los Jueces de la República quienes les están exigiendo procedimientos no contemplados en la ley, por cuanto es el mismo legislador quien, con fundamento en los principios y la concepción de los servicios públicos domiciliarios junto con la protección de los derechos de consumidor que consagró el Constituyente, según se describió al inicio de las Consideraciones, con el fin de evitar una posición dominante, les exige la carga de establecer las causas de las desviaciones significativas para proceder a su cobro (…)*

*De manera que a la SSPD como organismo de vigilancia, inspección y control, como a los jueces en su función de administrar justicia, les corresponde hacer cumplir el debido proceso de los usuarios o consumidores, conforme la Constitución y la ley lo contempla (…) dado que si bien es cierto se adelantó inspección previa a la expedición de la factura correspondiente, ésta no fue efectiva ni determinante para establecer las causas de la desviación significativa hallada y facturada, como quiera que no describe o consigna prueba alguna realizada, razón por la cual la empresa actora no podía cobrar el consumo encontrado como real, sino facturar acorde al promedio histórico, como lo exigía el debido proceso administrativo que debía seguir la EAAB frente al usuario (…)*

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 por lo que las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviaciones significativas de consumo.

Así las cosas, se tiene que la empresa no dio cabal cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia; para el periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, luego la Empresa para este período **sí estaría obligada** a reajustar el consumo facturado.

Dadas las consideraciones fácticas y la argumentación jurídica citada, este despacho **MODIFICA** la decisión empresarial.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - MODIFICAR** la decisión administrativa No.S-2019-011625 del 16 de enero de 2019, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, al concluir que la empresa debe ajustar el(los) consumo(s) del mes(es) comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, al promedio histórico, esto es, 56m<sup>3</sup>, por haberse presentado una desviación significativa del consumo y confirma el consumo liquidado de 51m<sup>3</sup> para el periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018, y en cuanto al consumo liquidado de 65m<sup>3</sup> para el periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

**PARÁGRAFO. -** El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente a su fenecimiento, el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, constancia del cumplimiento acompañada de las pruebas respectivas, incluyendo el número o radicado del oficio mediante el cual le informó al usuario la aplicación de la orden impartida

por la SSPD. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.

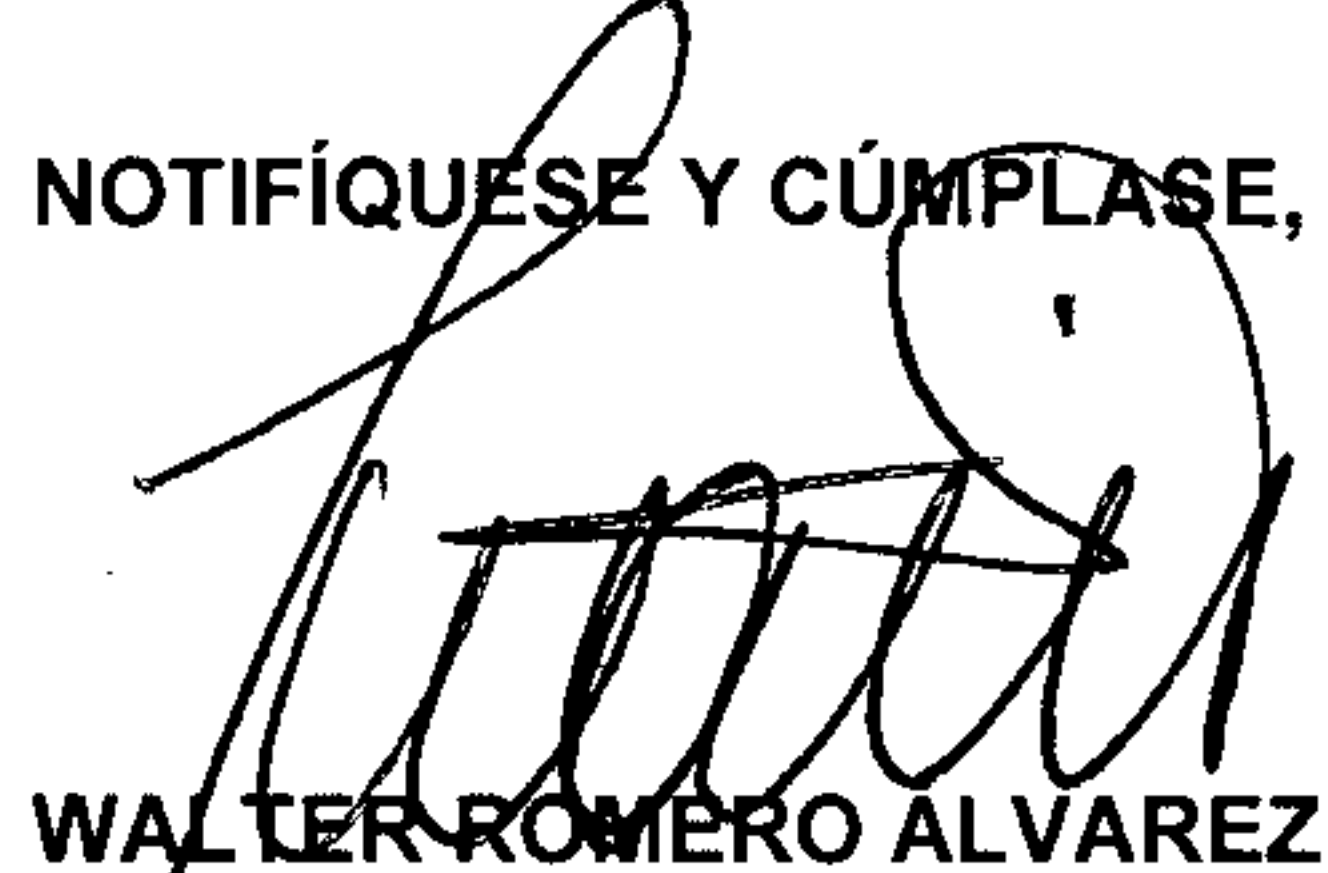
**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOTIFICAR** personalmente el contenido de esta resolución al señor YILVER MESA RINCON quien recibe notificaciones en la CARRERA 81D NO 51A-35 SUR, de la ciudad de BOGOTÁ – D.C., haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: .

**ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR** personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en la NOTIFICACIONES.SSPD@ACUEDUCTO.COM.CO de la ciudad de BOGOTÁ - D.C., para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: [notificaciones.sspd@acueducto.com.co](mailto:notificaciones.sspd@acueducto.com.co).

**ARTÍCULO CUARTO. -** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C.



WALTER ROMERO ALVAREZ

Director Territorial Centro de la Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: María Isabel Torres - Contratista

Revisó: Eliana Suarez Hernández - Contratista



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

GD-F-042 V.3

Página 1 de 1

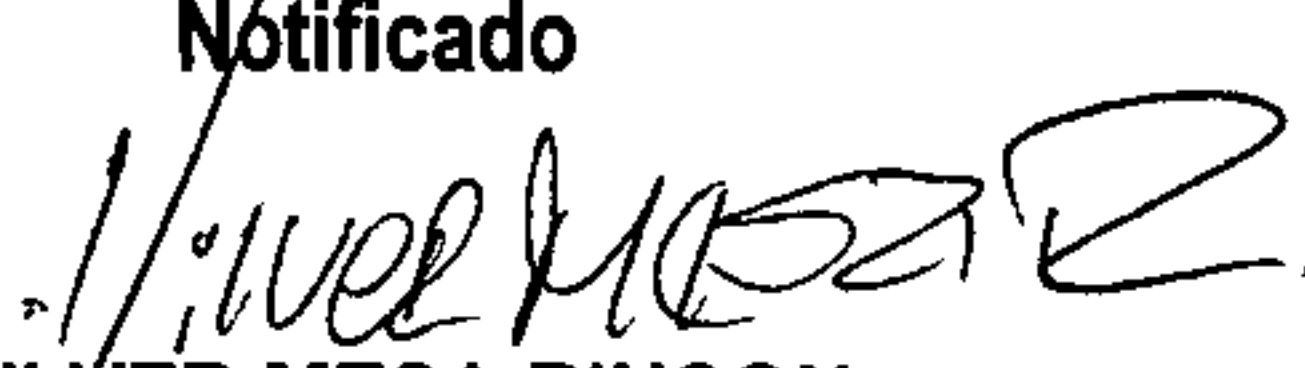
## NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la Ciudad BOGOTÁ D.C hoy **07 de junio del 2019**, siendo las **12:43 pm** se presentó el (la) señor (a) **YILVER MESA RINCON**, identificado con Cedula de Ciudadanía No **79827106** expedida en la ciudad de **BOGOTÁ** con el fin de notificarse personalmente del contenido de la Resolución No **20198140113305** del **29/05/2019** proferido(a) por la **DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO**

El acto notificado resuelve **RECURSO APELACION**.

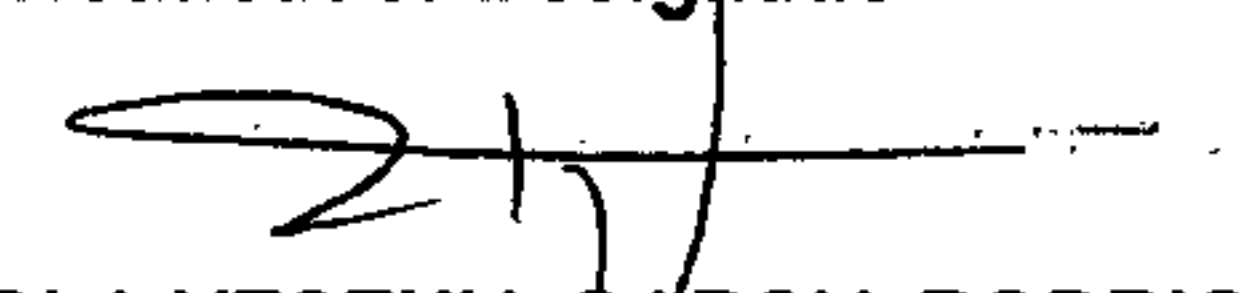
En consecuencia, se surte la notificación personal de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo, haciéndole entrega de una fotocopia gratuita del acto Administrativo, haciéndole saber que contra el acto administrativo que se notifica **NO PROCEDE RECURSO ALGUNO** por encontrarse agotado el procedimiento administrativo

Notificado

  
**YILVER MESA RINCON**

**C.C No 79827106 DE BOGOTÁ**

Notificador Designado

  
**JINOLA YESENIA GARCIA RODRIGUEZ**

**C.C No 52.712.257 DE BOGOTÁ**

Expediente No 2019814390105792E

CITÓ: MURRIAGA

NOTIFICÓ: AJPENAGOS



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6

Dirección Territorial ...  
Calle 19 nro. 13 A -12, Bogotá D.C. Código postal: 110311  
Carrera 34 nro. 54-92, Bucaramanga. Código postal: 680003  
Calle 26 Norte nro. 6 Bis - 19, Cali. Código postal: 760046  
Carrera 59 nro. 75 -134, Barranquilla. Código postal: 080001  
Avenida calle 33 nro. 74 B - 253, Medellín. Código postal: 050031  
PBX (X) 222 3333. Fax (X) 444 5555. [correo@superservicios.gov.co](mailto:correo@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

GD-F-043 V.3

Página 1 de 1

## CONSTANCIA DE FIRMEZA

### DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

El suscrito funcionario designado para expedir constancias de firmeza de los actos administrativos proferidos por Dirección Territorial Centro, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 87 de la ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### HACE CONSTAR:

Que la Resolución No 20198140113305 de fecha 29/05/2019 proferida por la Dirección Territorial Centro de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios quedó en firme el día 18/06/2019.

La presente constancia, se expide 03/02/2020 en la ciudad de Bogotá D.C.

**CONSUELO MESA AVILA**  
Notificador Designado

Expediente No. 2019814390105792E



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6

Dirección Territorial  
Calle 19 nro. 13 A -12, Bogotá D.C. Código postal: 110311  
PBX (1) 3550855 – Fax (1) 334 10 68 – [dtcentro@superservicios.gov.co](mailto:dtcentro@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



Al contestar por favor cite estos datos:

**Radicado No.:** 20198144064361

**Fecha:** 2019-06-06

GD-F-041 V.4

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.

Señor (a)

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P

notificaciones.sspd@acueducto.com.co

BOGOTÁ - D.C.

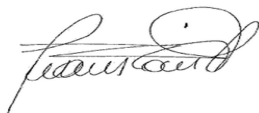
Asunto: **Citacion para notificacion personal**, Resolución No. SSPD **20198140113305** de fecha **29/05/2019**, Expediente **2019814390105792E**

Respetado Señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, me permito citarlo (a) para que comparezca al punto de atención al público de la SSPD ubicada en la Carrera 30 No. 25 – 90 SUPERCADÉ DEL CAD (Centro Administrativo Distrital) en la ciudad de Bogotá D.C., de 7:30 a 4:00 p.m. de lunes a viernes, con el fin de que le sea notificada personalmente la Resolución de la Referencia No. SSPD. **20198140113305** de fecha **29/05/2019**.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en el (los) artículo(s) 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir la notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según el caso.

Cordialmente,



**WALTER ROMERO ALVAREZ**

**Director Territorial Centro**

**Proyectó:** MONICA PATRICIA URRIAGA BELTRAN

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E14456365-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

### Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)  
**Identificador de usuario:** 403387  
**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de dtcentro@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co>  
(reenviado en nombre de dtcentro@superservicios.gov.co)  
**Destino:** notificaciones.sspd@acueducto.com.co  
**Fecha y hora de envío:** 6 de Junio de 2019 (12:02 GMT -05:00)  
**Fecha y hora de entrega:** 6 de Junio de 2019 (12:02 GMT -05:00)  
**Asunto:** CITACION PARA NOTIFICACION [20198144064361] (EMAIL CERTIFICADO de dtcentro@superservicios.gov.co)  
**Mensaje:**

#### Adjuntos:

| Archivo                                                                             | Nombre del archivo                      |                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | Content0-text-.html                     | Ver archivo adjunto.                            |
|  | Content1-application-20198144064361.pdf | Ver archivo adjunto. Visible en los documentos. |

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 6 de Junio de 2019

Anexo de documentos del envío



Al contestar por favor cite estos datos:

**Radicado No.:** 20198144064361

**Fecha:** 2019-06-06

GD-F-041 V.4

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.

Señor (a)

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA E.S.P

notificaciones.sspd@acueducto.com.co

BOGOTA - D.C.

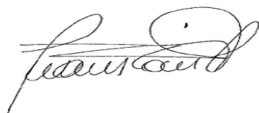
Asunto: **Citacion para notificacion personal**, Resolución No. SSPD **20198140113305** de fecha **29/05/2019**, Expediente **2019814390105792E**

Respetado Señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, me permito citarlo (a) para que comparezca al punto de atención al público de la SSPD ubicada en la Carrera 30 No. 25 – 90 SUPERCAD DEL CAD (Centro Administrativo Distrital) en la ciudad de Bogotá D.C., de 7:30 a 4:00 p.m. de lunes a viernes, con el fin de que le sea notificada personalmente la Resolución de la Referencia No. SSPD. **20198140113305** de fecha **29/05/2019**.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en el (los) artículo(s) 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir la notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según el caso.

Cordialmente,



**WALTER ROMERO ALVAREZ**

**Director Territorial Centro**

**Proyectó:** MONICA PATRICIA URRIAGA BELTRAN

## Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:  
[+] #####  
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVEIGSUNBRE8gZGUg?=?utf-8?b?ZHRjZW50cm9Ac3VwZXJzZXJ2aWNpb3MuZ292LmNv?=" <403387@certificado.4-72.com.co>  
To: notificaciones.sspd@acueducto.com.co  
Subject: CITACION PARA NOTIFICACION [20198144064361] =?utf-8?b?KEVNQUIMIENFUIRJRkIDQURPIGRIGR0Y2VudHJvQHN1cGVyc2VydmljaW9zLmdvdi5jbyk=?=  
Date: Thu, 6 Jun 2019 12:01:26 -0500 (COT)  
Message-Id: <MCrtOuCC.5cf9470b.23094155.0@mailcert.lleida.net>  
Original-Message-Id: <969387839.6981559840486277.JavaMail.jbossadmin@orfeofevrt.admin.gov.co>  
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>  
Resent-From: dtcentro@superservicios.gov.co  
Received: from mail-io1-f98.google.com (mail-io1-f98.google.com [209.85.166.98]) (using TLSv1.2 with cipher ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256 (128/128 bits)) (No client certificate requested) by mailcert.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 45KX4W1ytYz9b5n2 for <correo@certificado.4-72.com.co>; Thu, 6 Jun 2019 19:01:31 +0200 (CEST)  
Received: by mail-io1-f98.google.com with SMTP id u19so753793ior.9 for <correo@certificado.4-72.com.co>; Thu, 06 Jun 2019 10:01:31 -0700 (PDT)  
Received: from orfeofevrt.admin.gov.co ([190.145.154.209]) by smtp-relay.gmail.com with ESMTPS id I17sm251473itb.9.2019.06.06.10.01.27 (version=TLS1 cipher=AES128-SHA bits=128/128); Thu, 06 Jun 2019 10:01:29 -0700 (PDT)

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:  
[+] #####  
A las 12 horas 02 minutos del día 6 de Junio de 2019 (12:02 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'acueducto.com.co' estaba gestionado por el servidor '0 acueducto-com-co.mail.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):  
acueducto-com-co.mail.protection.outlook.com (104.47.38.36 104.47.37.36)

[+] Detalles del registro de sistema:  
[+] #####  
2019 Jun 6 19:02:03 mailcert postfix/smtpd[41832]: 45KX5715Bwz9b6Cg: client=localhost[127.0.0.1]  
2019 Jun 6 19:02:03 mailcert postfix/cleanup[44813]: 45KX5715Bwz9b6Cg: message-id=<MCrtOuCC.5cf9470b.23094155.0@mailcert.lleida.net>  
2019 Jun 6 19:02:03 mailcert postfix/cleanup[44813]: 45KX5715Bwz9b6Cg: resent-message-id=<45KX5715Bwz9b6Cg@mailcert.lleida.net>  
2019 Jun 6 19:02:03 mailcert opendkim[3089]: 45KX5715Bwz9b6Cg: no signing table match for '403387@certificado.4-72.com.co'  
2019 Jun 6 19:02:03 mailcert opendkim[3089]: 45KX5715Bwz9b6Cg: no signature data  
2019 Jun 6 19:02:03 mailcert postfix/qmgr[44998]: 45KX5715Bwz9b6Cg: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=413674, nrcpt=1 (queue active)  
2019 Jun 6 19:02:06 mailcert smtp\_96/smtp[44197]: 45KX5715Bwz9b6Cg: to=<notificaciones.sspd@acueducto.com.co>, relay=acueducto-com-co.mail.protection.outlook.com[104.47.36.36]:25, delay=3, delays=0.07/0/1.1/1.8, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.5cf9470b.23094155.0@mailcert.lleida.net> [InternalId=11424613007715, Hostname=BYAPR05MB5109.namprd05.prod.outlook.com] 421730 bytes in 0.543, 757.715 KB/sec Queued mail for delivery)  
2019 Jun 6 19:02:06 mailcert postfix/qmgr[44998]: 45KX5715Bwz9b6Cg: removed



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2019.06.06 22:03:31  
CEST  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia



Al contestar por favor cite estos datos:

**Radicado No.:** 20198144065211

**Fecha:** 2019-06-06

GD-F-041 V.4

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.

Señor (a)

YILVER MESA

CARRERA 81D NO 51A-35 SUR

BOGOTA - D.C.

Asunto: **Citacion para notificacion personal**, Resolución No. SSPD **20198140113305** de fecha **29/05/2019**, Expediente **2019814390105792E**

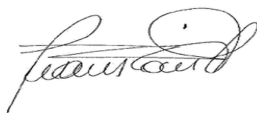
Respetado Señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, me permito citarlo (a) para que comparezca al punto de atención al público de la SSPD ubicada en la Carrera 30 No. 25 – 90 **SUPERCADÉ DEL CAD (Centro Administrativo Distrital)** en la ciudad de Bogotá D.C., de 7:30 a.m. a 4:00 pm. de lunes a viernes, con el fin de que le sea notificada personalmente la Resolución de la Referencia No. SSPD. **20198140113305** de fecha **29/05/2019**.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en el (los) artículo(s) 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir la notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según el caso.

Cordialmente,



**WALTER ROMERO ALVAREZ**  
**Director Territorial Centro**

**Proyectó:** MONICA PATRICIA URRIAGA BELTRAN



Entregando lo mejor de  
los colombianos



## Certificación de entrega

### Servicios Postales Nacionales S.A.

#### Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----------|----|----|---------|----|-----------|----|----|---------------|----|-----------|----|--|-----------|----|--------------|----|--|---------------------|----|-------------|----|--|--------------|--|------------------|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  | <b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9</b><br><b>MENSAJERIA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 33574</b>                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Centro Operativo:</b> UAC.CENTRO<br><b>Orden de servicio:</b> 11963865                                                                                                                                                                                                                     |                  | <b>Fecha Pre-Admisión:</b> 08/06/2019 14:48:09                                                                                                     |    | <b>PC009361372CO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Nombre/ Razón Social:</b> SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SUPERSERVICIOS - BOGOTÁ<br><b>Dirección:</b> CALLE 19 # 13 A - 12 PISO 1<br><b>Referencia:</b> 20198144065211<br><b>Ciudad:</b> BOGOTÁ D.C.                                                               |                  | <b>NIT/C.G.T.:</b> 1800250984<br><b>Teléfono:</b><br><b>Código Postal:</b> 110311000<br><b>Depto:</b> BOGOTÁ D.C. <b>Código Operativo:</b> 1111756 |    | <b>Causal Devoluciones:</b><br><table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Refusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td></td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |  | RE | Refusado | C1 | C2 | Cerrado | NE | No existe | N1 | N2 | No contactado | NS | No reside | FA |  | Fallecido | NR | No reclamado | AC |  | Apartado Clausurado | DE | Desconocido | FM |  | Fuerza Mayor |  | Dirección errada |  |  |  |
| RE                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Refusado         | C1                                                                                                                                                 | C2 | Cerrado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| NE                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No existe        | N1                                                                                                                                                 | N2 | No contactado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| NS                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No reside        | FA                                                                                                                                                 |    | Fallecido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| NR                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No reclamado     | AC                                                                                                                                                 |    | Apartado Clausurado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| DE                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Desconocido      | FM                                                                                                                                                 |    | Fuerza Mayor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dirección errada |                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Nombre/ Razón Social:</b> YILVER MESA<br><b>Dirección:</b> CARRERA 81D NO 51A-35 SUR<br><b>Tel:</b><br><b>Ciudad:</b> BOGOTÁ D.C.                                                                                                                                                          |                  | <b>Código Postal:</b> 110861544<br><b>Depto:</b> BOGOTÁ D.C. <b>Código Operativo:</b> 1111564                                                      |    | <b>Firma nombre y/o sello de quien recibe:</b><br>David Silva<br><b>C.C.</b> 19037325 <b>Hora:</b> 9:10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Peso Físico(gra):</b> 200<br><b>Peso Volumétrico(gra):</b> 0<br><b>Peso Facturado(gra):</b> 200<br><b>Valor Declarado:</b> \$0<br><b>Valor Flete:</b> \$1.991<br><b>Costo de manejo:</b> \$0<br><b>Valor Total:</b> \$1.991                                                                |                  | <b>Dice Contener:</b><br><b>Observaciones del cliente:</b>                                                                                         |    | <b>Fecha de entrega:</b> 07 JUN 19<br><b>Distribuidor:</b><br><b>C.C.:</b><br><b>Gestión de entrega:</b><br>1er 365 \$ 2do 365 \$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                                                                                                                                                    |    | <b>07 JUN 19</b><br><b>David Silva</b><br><b>19.374.100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>11117561111564PC009361372CO</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <small>Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722305. Min. Transportes, Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2004/Mín.TC, Res. Mensajería Expresa 000887 de 9 septiembre del 2001</small> |                  |                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |    |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

➤ **Código Postal:** 110911  
**Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.**

**Línea Bogotá:** (57-1) 472 2005  
**Línea Nacional:** 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20198144120981

Fecha: 2019-06-14

GD-F-046 V.4

Página 1 de 1

Bogotá D.C.

Señor (a)

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA E.S.P**  
**notificaciones.sspd@acueducto.com.co**  
**BOGOTA - D.C.**

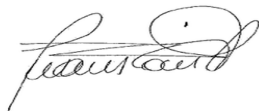
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
**LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO TENIENDO EN CUENTA QUE:**

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución No. SSPD **20198140113305** de fecha **29/05/2019**, con el No. de Expediente **2019814390105792E**, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino o correo electrónico.

Cordialmente,



**WALTER ROMERO ALVAREZ**

Director Territorial Centro

Anexo: Copia íntegra de la resolución

Proyector: MONICA PATRICIA URRIAGA BELTRAN

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado



Identificador del certificado: E14631958-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

### Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (CC/NIT 800250984)  
**Identificador de usuario:** 403387  
**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de dtcentro@superservicios.gov.co <403387@certificado.4-72.com.co>  
(reenviado en nombre de dtcentro@superservicios.gov.co)  
**Destino:** notificaciones.sspd@acueducto.com.co  
**Fecha y hora de envío:** 14 de Junio de 2019 (12:39 GMT -05:00)  
**Fecha y hora de entrega:** 14 de Junio de 2019 (12:39 GMT -05:00)  
**Asunto:** Notificación Por Aviso- Empresas [20198144120981] (EMAIL CERTIFICADO de dtcentro@superservicios.gov.co)  
**Mensaje:**

#### Adjuntos:

| Archivo                                                                             | Nombre del archivo                          |                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | Content0-text-.html                         | Ver archivo adjunto.                            |
|  | Content1-application-20198144120981.pdf     | Ver archivo adjunto. Visible en los documentos. |
|  | Content2-application-201981441209810001.pdf | Ver archivo adjunto. Visible en los documentos. |

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Junio de 2019

Anexo de documentos del envío



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20198144120981

Fecha: 2019-06-14

GD-F-046 V.4

Página 1 de 1

Bogotá D.C.

Señor (a)

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA E.S.P**  
**notificaciones.sspd@acueducto.com.co**  
**BOGOTA - D.C.**

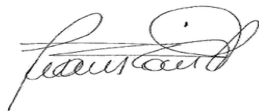
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
**LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO TENIENDO EN CUENTA QUE:**

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución No. SSPD **20198140113305** de fecha **29/05/2019**, con el No. de Expediente **2019814390105792E**, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino o correo electrónico.

Cordialmente,



**WALTER ROMERO ALVAREZ**

Director Territorial Centro

Anexo: Copia íntegra de la resolución

Proyector: MONICA PATRICIA URRIAGA BELTRAN



PS-F-015 V3

Página 1 de 6

**RESOLUCIÓN No. SSPD - 20198140113305 DEL 29/05/2019**  
**Expediente No. 2019814390105792E**

**Por la cual se decide un Recurso de Apelación**

**EL DIRECTOR TERRITORIAL CENTRO DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificados por la Ley 689 de 2001 y el artículo 20 numerales 1 y 2 del Decreto 990 de 2002, modificado por el artículo 2 del Decreto 2590 de 2007, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

**I. ANTECEDENTES**

Mediante petición radicada en sede del prestador con el No. E-2019-002334 del 9 de enero de 2019, el(a) Señor(a) YILVER MESA RINCON manifiesta su inconformidad por el consumo liquidado en las últimas facturas.

El prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, mediante decisión No. S-2019-011625 del 16 de enero de 2019, resolvió la reclamación presentada, no accediendo a la(s) petición(es).

Que mediante escrito radicado con el No. E-2019-008174 del 23 de enero de 2019, el(a) peticionario(a) con cuenta contrato No.10699711, presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión proferida por el prestador.

A través Resolución No. S-2019-035964 del 12 de febrero de 2019, el prestador resolvió el recurso confirma la decisión inicial y concedió la apelación ante esta Superintendencia, la cual fue radicada bajo el No. **20195290153922 de fecha, 20/02/2019.**

**II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN**

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A. y C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el(a) señor(a) YILVER MESA RINCON, presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

**III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN**

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si ocurrió o no una desviación significativa en el consumo de los períodos reclamados por el(a) usuario(a); y si la empresa obró conforme lo establece la Ley.

**IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE**

Las pruebas que se relacionan a continuación, son las que obran dentro del expediente que envió la empresa para que se resolviera el recurso de apelación:

- Facturas del servicio,
- Histórico de consumos.
- Actas de visita

✓

## V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la ley 689 de 2001, de control y vigilancia frente a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 (numeral 29).

El artículo 154 ibid, estableció mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de poder presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto que establece que "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del(a) recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **Acueducto**, esta Dirección se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá 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 desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Así mismo el Artículo 146 Idem, establece que: *"...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.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de 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"*

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente: *"Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).*
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).*
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".*

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto *"...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."*

En consecuencia, este Despacho entra a analizar el consumo facturado en el(los) período(s) en reclamados por el(a) usuario(a), esto es, el(los) correspondiente(s) al(los) mes(es) comprendido entre el **12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**, liquidado en la factura No. 28097080015 la cual fue expedida el 4 de septiembre de 2018, periodo del **11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018**, liquidado en la factura No.27454694616, la cual fue expedida el 2 de noviembre de 2018 y periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, liquidado en la factura No.40319390015, la cual fue expedida el 28 de diciembre de 2018, dado lo señalado por el usuario.

Es pertinente señalar que verificado el sistema Orfeo, se advierte que para la cuenta contrato objeto de reclamación, no existen reclamaciones anteriores, igualmente no se encontró duplicidad de expediente por lo cual procede este Despacho a efectuar el análisis correspondiente.

- **Periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**

**Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas de 51m3.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres períodos anteriores al reclamado, y se divide entre tres, como se indica a continuación:

| Período                       | Consumo facturado |
|-------------------------------|-------------------|
| Diciembre 2017 – febrero 2018 | 45 m3             |
| Febrero 2018 – abril 2018     | 47 m3             |
| Abril 2018 – junio 2018       | 51 m3             |
| 143 m3 ÷ 3 = 47.66 m3         |                   |
| Promedio: 47.66 m3            |                   |

Ahora bien, al período de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en qué porcentaje hay aumento o reducción:

| FACTURA CONSUMO DE                                      | CONSUMO MT3 | PROM. HISTÓRICO MTS3 | PORCENTAJE DESVIACIÓN |
|---------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|
| periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 | 51 m3       | 47.66 m3             | 7.00%                 |

Al analizar la factura allegada a folio 32 del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para él(os) período(s) del periodo de periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, **NO** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que **NO** sobrepasa el **35%** de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales, luego la Empresa para este caso no estaría obligada a reajustar los consumos facturados en dicho(s) mes(es).

- **Periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018**

**Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018 fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas de 65m3.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres períodos anteriores al reclamado, y se divide entre tres, como se indica a continuación: ↴

| Período                   | Consumo facturado |
|---------------------------|-------------------|
| Febrero 2018 – abril 2018 | 47 m3             |
| Abril 2018 – junio 2018   | 51 m3             |
| Junio 2018 – agosto 2018  | 51 m3             |
| 149 m3 ÷ 3 = 49.66m3      |                   |
| Promedio: 49.66m3         |                   |

Ahora bien, al período de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en qué porcentaje hay aumento o reducción:

| FACTURA CONSUMO DE                                       | CONSUMO MT3 | PROM. HISTÓRICO MTS3 | PORCENTAJE DESVIACIÓN |
|----------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|
| periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018 | 65 m3       | 49.66 m3             | 30.89%                |

Al analizar la factura allegada a folio 34 del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para él(os) período(s) del periodo de periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, **NO** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que **NO** sobrepasa el **35%** de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales, luego la Empresa para este caso no estaría obligada a reajustar los consumos facturados en dicho(s) mes(es).

- *Periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018*

**Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Señala la empresa en los actos que integran la actuación administrativa y puesta a consideración de esta Dirección como segunda instancia que el consumo para el periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 fue facturado de acuerdo a la diferencia real de lecturas de 88m3.

En el presente caso, se tienen en cuenta los consumos normales del predio, y para determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos anteriores, el promedio histórico se calcula sumando los últimos tres períodos anteriores al reclamado, y se divide entre tres, como se indica a continuación:

| Período                    | Consumo facturado |
|----------------------------|-------------------|
| Abril 2018 – junio 2018    | 51 m3             |
| Junio 2018 – agosto 2018   | 51 m3             |
| Agosto 2018 – octubre 2018 | 65 m3             |
| 167 m3 ÷ 3 = 55.66m3       |                   |
| Promedio: 55.66m3          |                   |

Ahora bien, al período de consumo objeto de reclamo, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en qué porcentaje hay aumento o reducción:

| FACTURA CONSUMO DE                                          | CONSUMO MT3 | PROM. HISTÓRICO MTS3 | PORCENTAJE DESVIACIÓN |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|
| periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 | 88 m3       | 55.66 m3             | 58.10%                |

Así las cosas, al analizar el histórico de consumos de la factura allegado a folio 36 del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para el (os) período(s) del mes(es) comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, **SI** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que **SI** sobrepasa el **35%** de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios mayores o iguales a 40 metros cúbicos mensuales.

- **Verificación de visita adecuada**

De conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes transcrito, una vez se presente una

desviación significativa en el consumo es deber de la empresa realizar la visita previa para establecer las causas de la misma. Adicionalmente como quedó expuesto el artículo 12 de la CRA 413 de 2006, impone a la prestadora que con antelación mínima de tres (3) días hábiles, debe dar aviso de la visita al usuario, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

Para el periodo del 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, encuentra el despacho que la empresa no aportó prueba del aviso de la visita, incumpliendo de esta manera con la CRA 413 de 2006. Adicionalmente no realizó la visita.

En el punto es preciso indicar que corresponde a la empresa encontrar la causa del alto consumo para lo cual, debe utilizar todos los mecanismos disponibles que la técnica le permita sin que hasta el momento lo haya probado, lo que permite concluir que la empresa no demostró, en el caso bajo estudio cual fue la causa del alto consumo.

Respecto de las investigaciones por desviaciones significativas, es bueno traer a colación lo que ha señalado la jurisprudencia respecto del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, de la sala de decisión del Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección Primera Subsección “A” señaló que:

*“(…) En este punto es importante precisarle a la EAAB, que la norma que se cita como desconocida es clara en exigirles que mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los consumos anteriores y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores se abonarán o cargarán según el caso, por tanto, no es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o los Jueces de la República quienes les están exigiendo procedimientos no contemplados en la ley, por cuanto es el mismo legislador quien, con fundamento en los principios y la concepción de los servicios públicos domiciliarios junto con la protección de los derechos de consumidor que consagró el Constituyente, según se describió al inicio de las Consideraciones, con el fin de evitar una posición dominante, les exige la carga de establecer las causas de las desviaciones significativas para proceder a su cobro (…)*

*De manera que a la SSPD como organismo de vigilancia, inspección y control, como a los jueces en su función de administrar justicia, les corresponde hacer cumplir el debido proceso de los usuarios o consumidores, conforme la Constitución y la ley lo contempla (…) dado que si bien es cierto se adelantó inspección previa a la expedición de la factura correspondiente, ésta no fue efectiva ni determinante para establecer las causas de la desviación significativa hallada y facturada, como quiera que no describe o consigna prueba alguna realizada, razón por la cual la empresa actora no podía cobrar el consumo encontrado como real, sino facturar acorde al promedio histórico, como lo exigía el debido proceso administrativo que debía seguir la EAAB frente al usuario (…)*

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 por lo que las empresas prestadoras no pueden sustraerse de la obligación de investigación de las causas de desviaciones significativas de consumo.

Así las cosas, se tiene que la empresa no dio cabal cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia; para el periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, luego la Empresa para este período **sí estaría obligada** a reajustar el consumo facturado.

Dadas las consideraciones fácticas y la argumentación jurídica citada, este despacho **MODIFICA** la decisión empresarial.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - MODIFICAR** la decisión administrativa No.S-2019-011625 del 16 de enero de 2019, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, al concluir que la empresa debe ajustar el(los) consumo(s) del mes(es) comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, al promedio histórico, esto es, 56m<sup>3</sup>, por haberse presentado una desviación significativa del consumo y confirma el consumo liquidado de 51m<sup>3</sup> para el periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018, y en cuanto al consumo liquidado de 65m<sup>3</sup> para el periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

**PARÁGRAFO. -** El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente a su fenecimiento, el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, constancia del cumplimiento acompañada de las pruebas respectivas, incluyendo el número o radicado del oficio mediante el cual le informó al usuario la aplicación de la orden impartida

por la SSPD. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.

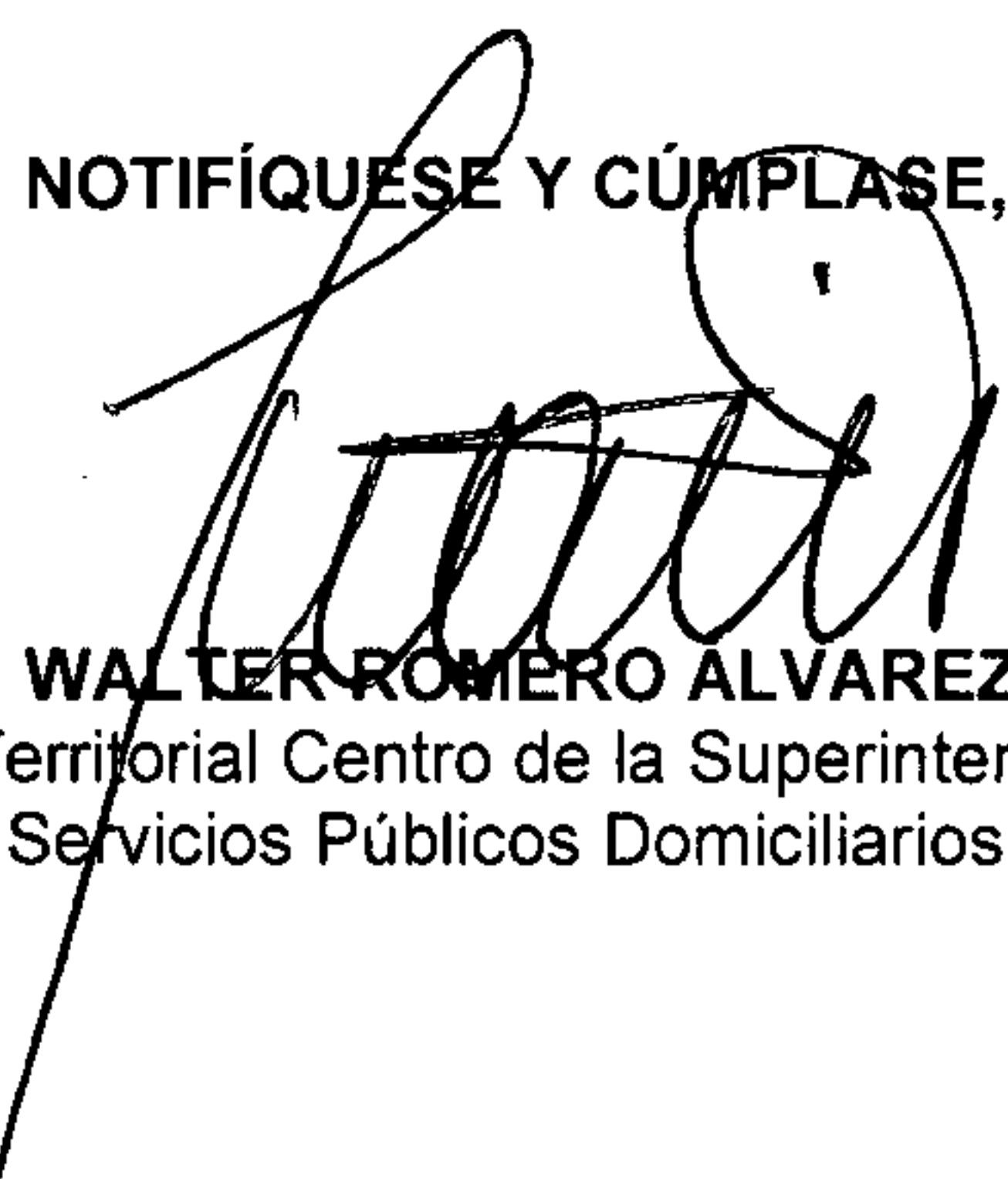
**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOTIFICAR** personalmente el contenido de esta resolución al señor YILVER MESA RINCON quien recibe notificaciones en la CARRERA 81D NO 51A-35 SUR, de la ciudad de BOGOTÁ – D.C., haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: .

**ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR** personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en la NOTIFICACIONES.SSPD@ACUEDUCTO.COM.CO de la ciudad de BOGOTÁ - D.C., para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: [notificaciones.sspd@acueducto.com.co](mailto:notificaciones.sspd@acueducto.com.co).

**ARTÍCULO CUARTO. -** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C.

  
WALTER ROMERO ALVAREZ

Director Territorial Centro de la Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: María Isabel Torres - Contratista

Revisó: Eliana Suarez Hernández - Contratista

## Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:

[+] #####  
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?=?utf-8?b?ZHRjZW50cm9Ac3VwZXJzZXJ2aWNpb3MuZ292LmNv?=" <403387@certificado.4-72.com.co>  
To: notificaciones.sspd@acueducto.com.co  
Subject: =?UTF-8?Q?Notificaci=C3=B3n\_Por\_Aviso\_Empresas\_[20198144120981]?=?utf-8?b?lChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBkdGNIbnRyb0BzdXBicnNlcnZpY2lvcy5nb3YuY28p?=  
Date: Fri, 14 Jun 2019 12:39:08 -0500 (COT)  
Message-Id: <MCrtOuCC.5d03dbea.23310437.0@mailcert.lleida.net>  
Original-Message-Id: <1037511041.8251560533948294.JavaMail.jbossadmin@orfeofevrt.admin.gov.co>  
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>  
Resent-From: dtcentro@superservicios.gov.co  
Received: from mail-qk1-f227.google.com (mail-qk1-f227.google.com [209.85.222.227]) (using TLSv1.2 with cipher ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256 (128/128 bits)) (No client certificate requested) by mailcert.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 45QSY70k5Kz9b651 for <correo@certificado.4-72.com.co>; Fri, 14 Jun 2019 19:39:14 +0200 (CEST)  
Received: by mail-qk1-f227.google.com with SMTP id x18so2168590qkn.13 for <correo@certificado.4-72.com.co>; Fri, 14 Jun 2019 10:39:14 -0700 (PDT)  
Received: from orfeofevrt.admin.gov.co ([190.145.154.209]) by smtp-relay.gmail.com with ESMTPS id d139sm346683qkb.9.2019.06.14.10.39.09 (version=TLS1 cipher=AES128-SHA bits=128/128); Fri, 14 Jun 2019 10:39:10 -0700 (PDT)

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:

[+] #####

A las 12 horas 40 minutos del día 14 de Junio de 2019 (12:40 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'acueducto.com.co' estaba gestionado por el servidor '0 acueducto-com-co.mail.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):

acueducto-com-co.mail.protection.outlook.com (104.47.38.36 104.47.36.36)

[+] Detalles del registro de sistema:

[+] #####

2019 Jun 14 19:39:55 mailcert postfix/smtpd[24404]: 45QSY70k5Kz9b651: client=localhost[127.0.0.1]  
2019 Jun 14 19:39:55 mailcert postfix/cleanup[21979]: 45QSY70k5Kz9b651: message-id=<MCrtOuCC.5d03dbea.23310437.0@mailcert.lleida.net>  
2019 Jun 14 19:39:55 mailcert postfix/cleanup[21979]: 45QSY70k5Kz9b651: resent-message-id=<45QSY70k5Kz9b651@mailcert.lleida.net>  
2019 Jun 14 19:39:55 mailcert opendkim[3089]: 45QSY70k5Kz9b651: no signing table match for '403387@certificado.4-72.com.co'  
2019 Jun 14 19:39:55 mailcert opendkim[3089]: 45QSY70k5Kz9b651: no signature data  
2019 Jun 14 19:39:55 mailcert postfix/qmgr[44998]: 45QSY70k5Kz9b651: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1309193, nrcpt=1 (queue active)  
2019 Jun 14 19:39:58 mailcert smtp\_99/smtp[24900]: 45QSY70k5Kz9b651: to=<notificaciones.sspd@acueducto.com.co>, relay=acueducto-com-co.mail.protection.outlook.com[104.47.38.36]:25, delay=3.1, delays=0.08/0.92/2.1, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.5d03dbea.23310437.0@mailcert.lleida.net> [InternalId=20590073221712, Hostname=SN6PR05MB5119.namprd05.prod.outlook.com] 1317467 bytes in 0.940, 1368.470 KB/sec Queued mail for delivery)  
2019 Jun 14 19:39:58 mailcert postfix/qmgr[44998]: 45QSY70k5Kz9b651: removed



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2019.06.14 22:41:20  
CEST  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

472  
Servicios Postales  
Nacionales S.A.  
NIT 900 062917-9  
DG 25 G 96 A 55  
Línea Nat. 01 8000 111 210

**REMITENTE**

Nombre/ Razón Social  
EMPRESA DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ  
ESP - EAAB  
Dirección: AV CALLE 24 # 37 - 15

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Departamento: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 111321339

Envío: RA144227156CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
Superintendencia de Servicios Públicos  
Domiciliarios Atr. D  
Dirección: CALLE 19 No. 13A - 12

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Departamento: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 110311000

Fecha Admisión:  
04/07/2019 15:24:32

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018  
Min. IC. Res. Mensajero Express 00067 del 09/09/2018



Zona 5 (cinco)

S-2019-190454

Bogotá, D.C 02 de julio de 2019

ES:

Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Doctor Walter Romero Álvarez

Unión Territorial Centro

# 19 No. 13A - 12

de Bogotá D.C.

Oficio: E-2019-070275 del 18 de junio de 2019

Asunto: Resolución No. 20198140113305 del 29.05.2019

Cuenta Contrato: 10699711

Inmueble: KR 81G 66 SUR 33 / BOGOTÁ D.C.

Radicados SSPD: 20198144120981 del 14.06.2019

20195290153922 del 20.02.2019

Cordial Saludo Doctor Romero:

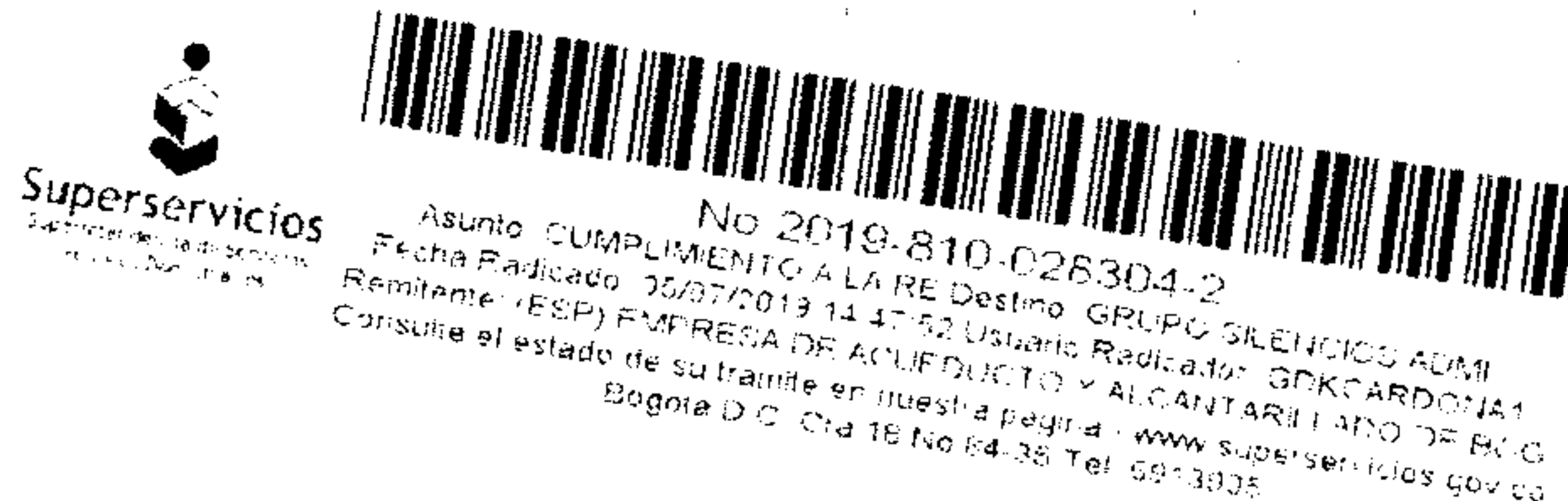
Dando cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se procedió a notificar al usuario de la aplicación de la resolución mediante comunicación que se anexa a la presente.

Cordialmente,

CAROLINA GARCIA CABEZAS  
PROFESIONAL DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 5

Proyecto: Diana Marcela Mejía Amaya  
Revisó: Carolina García Cabezas

ANEXO LO ENUNCIADO DOS (2 Folios)



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15 Código Postal 111321 Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co  
MPFD0801F02-02



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

2F

Zona 5 (cinco)  
**S-2019-190450**  
Bogotá, D.C 02 de julio de 2019

Señor  
**YILVER MESA RINCON**  
CARRERA 81D 51A 35 SUR  
Bogotá D.C

**Oficio:** E-2019-070275 del 18 de junio de 2019  
**Asunto:** Resolución No. 20198140113305 del 29.05.2019  
**Cuenta Contrato:** 10699711  
**Inmueble:** KR 81G 66 SUR 33 / BOGOTÁ D.C.  
**Radicados SSPD:** 20198144120981 del 14.06.2019  
20195290153922 del 20.02.2019

Estimado señor Mesa:

Reciba un cordial saludo, con el ánimo de brindarle un mejor servicio, queremos informarle que, en atención al oficio de la referencia, ha sido notificada la Empresa de Acueducto, Alcantarillado de Bogotá ESP, de la Resolución No. 20198140113305 del 29.05.2019 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que resolvió:

**ARTÍCULO PRIMERO. - MODIFICAR** la decisión administrativa No.S-2019-011625 del 16 de enero de 2019, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P - LADY JOHANNA OSPINA CORSO, al concluir que la empresa debe ajustar el(los) consumo(s) del mes(es) comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 7 de diciembre de 2018, al promedio histórico, esto es, 56m<sup>3</sup>, por haberse presentado una desviación significativa del consumo y confirma el consumo liquidado de 51m<sup>3</sup> para el periodo del 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018, y en cuanto al consumo liquidado de 65m<sup>3</sup> para el periodo del 11 de agosto de 2018 al 9 de octubre de 2018, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

En este orden de ideas, la empresa en cumplimiento de la resolución mencionada procedió a realizar el ajuste respectivo el 02 de julio de 2019:

❖ **Periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018**

**Ajustar:** Por valor de **\$165.980** correspondiente a los 32m<sup>3</sup> que excede el consumo de 56m<sup>3</sup> del periodo comprendido entre el **10 de octubre de 2018 al 07 de diciembre de 2018.**

Interlocutor: 0010551914 / Sociedad EAAB  
 AGUSTIN LEON  
 NR 119 CC SUR 33  
 BOGOTÁ D.C. - 00487012

| Créditos    | Anticipos    | Totales | Lista pagos | Transacciones |          |    |    |    |            |                 |      |
|-------------|--------------|---------|-------------|---------------|----------|----|----|----|------------|-----------------|------|
| C. Contrato | N. Documento | CD      | Pcs         | F. Vencim.    | Importe  | NR | ER | MB | F. Docum.  | N. Factura Est. | Stus |
| 10699711    | 890728433    | FA      | 0001        | 02.07.2019    | 31.000-  |    |    |    | 02.07.2019 | 2007418         | 3>   |
| 10699711    | 890728433    | FA      | 0002        | 02.07.2019    | 34.197-  |    |    |    | 02.07.2019 | 2007418         | 3>   |
| Haber       | CCP          |         |             |               | 165.980- |    |    |    |            |                 |      |

Se realiza ajuste por **\$165.980** el cual compensa con los valores dejados en estudio de **\$404.016**, quedando pendiente la suma de cancelar de **\$238.036**, el cual debe cancelar solicitando la reimpresión del estado de cuenta acercándose a un CADE o SUPERCADÉ más cercano a su inmueble o al punto de atención a nuestros usuarios.

❖ **Periodo comprendido entre el 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018**

**Confirmar:** El cobro de 51m³ del periodo comprendido entre el 12 de junio de 2018 al 10 de agosto de 2018.

❖ **Periodo comprendido entre el 11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018**

**Confirmar:** El cobro de 65m³ del periodo comprendido entre el 11 de agosto de 2018 al 09 de octubre de 2018

Por otra parte es de aclarar que contra la presente, no procede ningun recurso por tratarse de un acto de ejecución; lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 75 del código contencioso administrativo.

*No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art 404-407). Recuerde que la EAAB-ESP no recauda dinero en efectivo. Denuncie estas Prácticas en la línea telefónica 116 "Acualinea", donde con gusto lo atenderemos.*

Visita nuestra página [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co), pestaña "Servicios" y revise las recomendaciones para hacer uso adecuado del agua y compártalas con su familia.

Agradecemos su atención y cuenta con nosotros.

Cordialmente,



**CAROLINA GARCIA CABEZAS**  
**PROFESIONAL DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 5**

Proyecto: Diana Marcela Mejía Amaya  
 Revisó: Carolina García Cabezas



**Superintendencia de Servicios Públicos  
Domiciliarios  
V 5.2**

**RADICADO NO:**

20198100400692

**Dependencia rad:**

GRUPO RECURSOS DE  
APELACION

**Fecha de Generación:**

09/09/2019 14:56:49

Fecha  
Recepción: Mon Sep 09 00:00:00 COT 2019  
Remitente: jruedag@acueducto.com.co  
Destinatario: dtcentro@superservicios.gov.co  
CC: sspd@superservicio.gov.co;dtcentro@superservicios.gov.co  
Asunto: Derecho de petición de información Solicitud actos administrativos auténticos, citaciones, notificaciones auténticas y constancias de ejecutoria. Res. 20198140113305 del 29.05.2019  
Cordial Saludo

De manera atenta, para los efectos previstos en el artículo 166 de la Ley 1437 de 2011. me permito solicitar el favor se sirvan expedir copia auténtica de los actos administrativos que se describen a continuación, y copia auténtica de las citaciones que por correo la Superintendencia haya enviado tanto a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá como al Usuario o a terceros a efectos de que estos acudan a notificarse personalmente de los actos administrativos relacionados, así como la notificación por aviso.

Igualmente se requiere copia auténtica de las diligencias de notificación personal efectuadas por la Superintendencia tanto a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá como al Usuario o a terceros y en su defecto avisos, ya sea de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá o del usuario o de terceros de los actos administrativos que se enlistan; finalmente se requieren las certificaciones o constancias de notificación y de fecha de ejecutoria suscritas por el funcionario competente para efectos de tener claro el término de caducidad de la acción.

Resolución : 20198140113305 del 29 de mayo de 2019

Usuario: YILVER MESA RINCON

Cada una de estas copias se requiere para presentar la conciliación respectiva y posteriormente la demanda correspondiente.

**YEIMY JOHANNA RUEDA GARCIA**

**Profesional Acciones Legales Zona 5**

**Ext 5506**

ESTA COMUNICACIÓN PUEDE CONTENER MATERIAL CONFIDENCIAL Y/O INFORMACIÓN CON DERECHOS reservados del propietario, por lo tanto el uso de las mismas es exclusiva para el destinatario. Si usted recibió este material por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el email y cualquier documento o documentos asociado con el email. Muchas Gracias. THIS COMMUNICATION MAY CONTAIN CONFIDENTIAL AND/OR OTHERWISE PROPRIETARY MATERIAL and is thus for use only by the intended recipient. If you received this in error, please contact the sender and delete the e-mail and its attachments from all computers.

Zona 5 (Cinco)

**S-2019-260200**

Bogotá, D.C 09 de septiembre de 2019

Señores:

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

Atn. Doctor Walter Romero Álvarez

Dirección Territorial Centro

**Asunto: Derecho de petición de información Solicitud actos administrativos auténticos, citaciones, notificaciones auténticas y constancias de ejecutoria. Res. 20198140113305 del 29.05.2019**

Estimado Doctor Romero:

Cordial saludo:

De manera atenta, para los efectos previstos en el artículo 166 de la Ley 1437 de 2011. me permito solicitar el favor se sirvan expedir copia auténtica de los actos administrativos que se describen a continuación, y copia auténtica de las citaciones que por correo la Superintendencia haya enviado tanto a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá como al Usuario o a terceros a efectos de que estos acudan a notificarse personalmente de los actos administrativos relacionados, así como la notificación por aviso.

Igualmente se requiere copia auténtica de las diligencias de notificación personal efectuadas por la Superintendencia tanto a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá como al Usuario o a terceros y en su defecto avisos, ya sea de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá o del usuario o de terceros de los actos administrativos que se enlistan; finalmente se requieren las certificaciones o constancias de notificación y de fecha de ejecutoria suscritas por el funcionario competente para efectos de tener claro el término de caducidad de la acción.

Resolución : 20198140113305 del 29 de mayo de 2019

Usuario: YILVER MESA RINCON

Cada una de estas copias se requiere para presentar la conciliación respectiva y posteriormente la demanda correspondiente.



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)

MPFD0801F02-02

SC701-1



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



Se solicita que las autenticaciones y las constancias vengan debidamente firmadas por el funcionario competente de su puño y letra, y no a través de medio electrónico o mecánico, para efectos de cumplir el principio de autenticidad y se remitan a la dirección **AV CALLE 24 No. 37 15-**

Cordialmente,



**YEIMY JOHANNA RUEDA GARCIA**  
Profesional División Atención al Cliente

Proyecto: Yeimy Johanna Rueda Garcia.



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
**MPFD0801F02-02**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20198140717261

Fecha: 05/12/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 1

Bogotá D.C.

Señores

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P - EAAB E.S.P

AV CALLE 24 No 37 – 15

Ciudad *Bogotá D.C.*

**REF: Remisión de Información**

Radicado SSPD No. 20198100400692 del Expediente 2019814390105792E

Respetados señores

En respuesta al radicado de la referencia, mediante el cual allega a esta Dirección, la solicitud de copia del proceso de notificación de la resolución Res. 20198140113305 del 29 de mayo de 2019, de manera atenta me permito anexar 30 folios con la respectiva información.

Atentamente,

*[Handwritten signature]*  
**WALTER ROMERO ALVAREZ**  
Director Territorial Centro SSPD

Proyectó: Jorge Enrique Rodríguez

Revisó: Claudia Alexandra Sierra Bohórquez – Coordinadora Grupo RAP, REQ y Cumplimientos



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
Dirección Territorial Centro  
Calle 19 nro. 13 A -12, Bogotá D.C. Código postal: 110311  
[www. superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



Entregando lo mejor de  
**los colombianos**

**472**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|----------|----|----|---------|----|-----------|----|----|---------------|----|-----------|----|--|-----------|----|--------------|----|--|---------------------|----|-------------|----|--|--------------|--|------------------|--|--|--|
| <b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>CORREO CERTIFICADO NACIONAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | <b>Fecha Pre-Admisión:</b> 09/12/2019 14:36:27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Centro Operativo:</b> UAC.CENTRO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  | <b>Orden de servicio:</b> 12944267                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>RA217081383CO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Remitente:</b><br>Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SUPERMANIOB - BOGOTÁ<br>Dirección: CALLE 19 # 13 A - 12 PISO 1<br>NIT/C.G.T.: 800250884<br>Referencia: 20198140717261<br>Teléfono:<br>Código Postal: 110311000<br>Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo: 1111756                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | <b>Causas Devoluciones:</b><br><table border="1"><tr><td>RE</td><td>Refusado</td><td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td></tr><tr><td>NE</td><td>No existe</td><td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td></tr><tr><td>NS</td><td>No reside</td><td>FA</td><td></td><td>Fallecido</td></tr><tr><td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td></td><td>Apertado Clausurado</td></tr><tr><td>DE</td><td>Desconocido</td><td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td></tr><tr><td></td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> |    | RE                  | Refusado | C1 | C2 | Cerrado | NE | No existe | N1 | N2 | No contactado | NS | No reside | FA |  | Fallecido | NR | No reclamado | AC |  | Apertado Clausurado | DE | Desconocido | FM |  | Fuerza Mayor |  | Dirección errada |  |  |  |
| RE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Refusado         | C1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | C2 | Cerrado             |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| NE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No existe        | N1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | N2 | No contactado       |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| NS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No reside        | FA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    | Fallecido           |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| NR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No reclamado     | AC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    | Apertado Clausurado |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| DE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Desconocido      | FM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    | Fuerza Mayor        |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dirección errada |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Destinatario:</b><br>Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB<br>E.S.P. - LADY JOHANNA OSPINA CORSO<br>Dirección: AV. CALLE 24 NO 37 - 15<br>Tel:<br>Código Postal: 111321339<br>Código Operativo: 1111590<br>Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | <b>Firma nombre y/o sello de quien recibe:</b><br><br>c.g. 51F ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P. Hora: 9:50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <b>Valores:</b><br>Peso Físico(grams): 200<br>Peso Volumétrico(grams): 0<br>Peso Facturado(grams): 200<br>Valor Declarado: \$0<br>Valor Flete: \$5.200<br>Costo de manejo: \$0<br>Valor Total: \$4.840                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  | <b>RECIBIDO</b><br>Fecha de entrega: 10 DIC 2019<br>Distribución:<br>C.C.:<br>Gestión de entrega: 1er<br>2do<br>Wilson Osorio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| 11117561111590RA217081383CO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  | 80204832                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |
| <small>Principal: Bogotá D.C., Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 01 210 / Tel. contacto: (57) 47221000. Min. Transporte, Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2016/MIN. TIC. Res. Ministerial 000037 de 24 de septiembre del 2011. El usuario deja expresa constancia que ha leído y comprende el contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 trata sus datos personales para mejorar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co</small> |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                     |          |    |    |         |    |           |    |    |               |    |           |    |  |           |    |              |    |  |                     |    |             |    |  |              |  |                  |  |  |  |

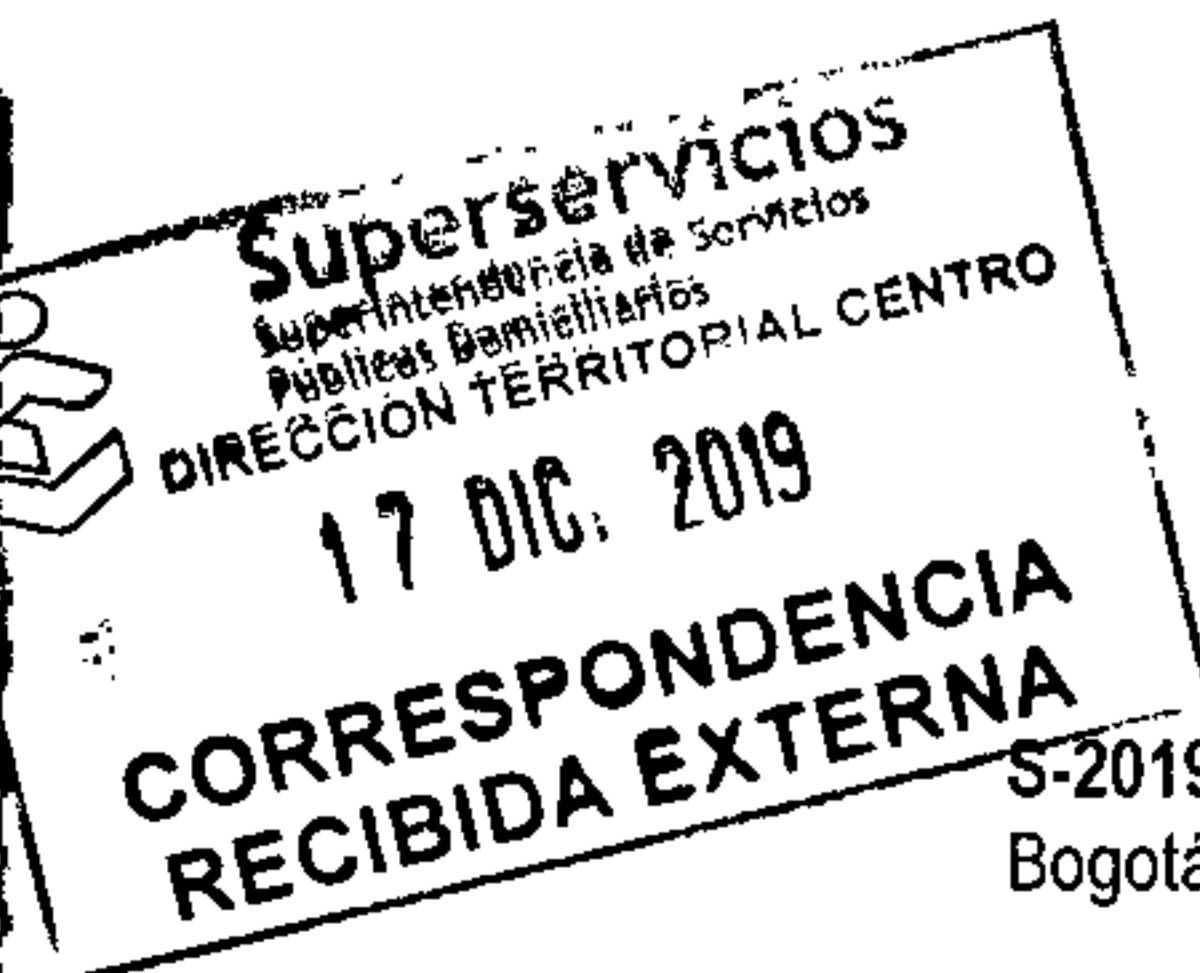
➤ **Código Postal: 110911**  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

**Línea Bogotá:** (57-1) 472 2005  
**Línea Nacional:** 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

472

| Remitente                                                                                                                                                                                                              | Destinatario                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A.<br>Dirección: AV. CALLE 24 # 37 - 15<br>Ciudad: BOGOTÁ D.C.<br>Departamento: BOGOTÁ D.C.<br>Código postal: 111321339<br>Envío: RA22084884200 | Nombre/Razón Social: ROMERO ALVAREZ DIRECTION TERRITORIAL CENTRO<br>Dirección: CARRERA 18 No 84 35<br>Ciudad: BOGOTÁ D.C.<br>Departamento: BOGOTÁ D.C.<br>Código postal: 110221164<br>Fecha admisión: 16/12/2019 15:19:40 |



S-2019-349068

Bogotá, D.C. 13 de diciembre de 2019



ROMERO ALVAREZ  
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
CARRERA 18 No 84 35

|                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| Radicado de la SSPD: | 20198140717261               |
| Cuenta Contrato:     | 10699711                     |
| Oficio:              | E-2019-143502 del 10.12.2019 |

Cordial saludo:

En atención al asunto de la referencia, a través del cual remite copia de la Resolución 20198140113305 del 29 de mayo de 2019, se acusa de recibo la documentación remitida-

Cordialmente,

*Yeimy Johanna Rueda García*

YEIMY JOHANNA RUEDA GARCIA  
Profesional División Atención al Client



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co

MPFD0801F02-02



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



No 2019-810-060423-2

Asunto: REFERENCIA AL RADICA Destino. GRUPO RECURSOS DE AP  
Fecha Radicado: 17/12/2019 16:14:56 Usuario Radicador: GDKCARDONA1  
Remitente: (ESP) EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOG  
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co  
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35.Tel. 6913006

16