Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		Tipo de Documento Caracterización
			Código 51.13
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-09-21	Versión 06

1. INFORMACION GENERAL

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

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

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES -NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	Auxiliares Administrativos, Tecnólogo, Técnica, Inspectores, Profesional.	Ley 142 de 1994. Contrato de Condiciones Uniformes. ISO 9000 y NTCGP 1000 numerales: 4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva,	51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos. 51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, celular, correo electrónico. 51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito 51.13.04 Expedir Paz y Salvos.
TECNOLÓGICOS	Computadores, Impresora, Internet, Software de Gestión Comercial.		
INFRAESTRUCTURA	Puesto de Trabajo, escritorio, Sillas, Aire Acondicionado.		

		8.5.3 Acción Preventiva. Resolución CRA 151 DE 2001, 413 de 2006, 457 de 2008, 352 de 2005, 233 de 2002, 375 y 376 de 2006 Decreto 2981 de 2013 y de más Normas Reglamentarias. Resolución para cargue de información SUI No. 20151300054575 del 18/12/2015 y 20161300011295 del 28/04/2016 de la SSPD. Resolución No. SSPD – 20171300039945 del 28/03/2017. – Refacturación Acueducto y Alcantarillado.	

SEGUIMIENTO Y MEDICION					
PARAMETROS DE CONTROL					
Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades.					
INDICADORES					
DIRECTRIZ DE LA POLITICA	**OBJETIVO DE CALIDAD**	**INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FRECUENCIA**
		SUSCRIPTORES ATENDIDOS	(NO DE SUSCRIPTORES QUE REALIZARON CONSULTAS POR VENTANILLA, RECEPCIÓN, TELEFONICA Y ATC /NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ACUEDUCTO	(No RECLAMOS COMERCIALES ACUEDUCTO/No TOTAL	≤ 5%	MENSUAL

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

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

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

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES		DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario	P	Suscriptores nuevos	Procedimiento para atender una legalización del suscriptor nuevo	Profesional PQR	Sistema comercial	Registro en el sistema Comercial	Factura emitida, Orden de instalación de la acometida del servicio.	Comercial
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario		PQR	Procedimiento para atender una PQR	Profesional PQR	Sistema Comercial	Control de Actividades	Generación de la respuesta de notificación	Comercial

Oficina de PQR	Procedimiento para atender una PQR		Modificaciones en los valores facturados	Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito	Profesional PQR	Sistema Comercial	Formatos de reliquidación	Factura ajustada	Comercial
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario		Generación de paz y salvo	Procedimiento para una paz y salvo	Profesional PQR	Documento en Word	Control de Actividades	Entrega de la certificación o paz y salvo	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Ordenes de Trabajo	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de listados de las PQR - Ordenes de trabajo de los inspectores	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo	H	Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo para la notificación de las respuestas de las PQR	Profesional PQR	Planillas	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Planilla de entrega de correspondencia – Orden de trabajo del inspector	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar el trabajo que sale de la unidad de PQR a otras dependencias responsables de realizar las visitas de campo	Profesional PQR	Planillas de seguimiento de PQR	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Planillas de seguimiento de PQR	Comercial
Oficina de PQR	Procedimiento para atender una PQR	H	Notificar	Envió de las citaciones y notificaciones por aviso por medio de la empresa de correo certificado y su publicación	Profesional PQR	Planillas de seguimiento de PQR	Tiempos establecidos en el CPACA – Planillas de seguimiento	Notificación	Comercial

				en la página web y cartelera de la dirección comercial					
Oficina de PQR	Procedimiento para atender una PQR	H	Digitalizar	Digitalización de los tramites de las PQR y matriculas nuevas en el software de gestión documental	Profesional PQR	Planillas de remisión de expedientes	Planillas de seguimiento de PQR	Documentos digitalizados	Comercial
Oficina de PQR	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo	V	Seguimiento	Seguimiento a los procesos y actividades de la Unidad de PQR	Profesional PQR	Formato de indicadores	El seguimiento y control se hace a diario y mensualmente y los informes generados por el sistema de información comercial.	Informe a gerencia, dirección comercial, planeación, entes externos	Comercial
Oficina de PQR	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo		Seguimiento	Seguimiento	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Seguimiento mensual a las novedades presentadas del sistema de información	Informe a la dirección comercial	Comercial
Oficina de PQR	Planes de acción	A	Acciones correctivas y preventivas	Tomar acciones correctivas y preventivas	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Acciones Preventivas y Correctivas	Mitigar los riesgos del proceso	Comercial

P	PLANEAR	H	HACER	V	VERIFICAR	A	ACTUAR

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos, 51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, celular, correo electrónico, 51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito, 51.13.04 Expedir Paz y Salvos.

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso**	Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección**	Jairo Bessuet Pérez Barrera **Gerente EAAAY EICE SP**

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-15	Definición de requisitos para la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas	Corrección	Gerente
03	2010-10-22	Todos los numerales	Corrección	Gerente
04	2014-12-19	Todo	Actualización	Representante Legal
05	2017-04-28	Actualización de los recursos, indicadores, documentos relacionados.	Actualización	Representante Legal
06	2021-09-21	Actualiza toda la caracterización, debido a plan de mejoramiento auditoría interna 2021.	Actualización	Comité de Gestión y Desempeño

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Vinculación de nuevos suscriptores.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

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

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

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

PRODUCTO: Matricula en el sistema del nuevo suscriptor.

USUARIOS: Suscriptores, funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

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

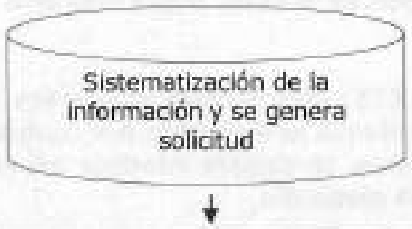
Al recibir la solicitud se dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios son gratuitos para todos los suscriptores y/o usuarios. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado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

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

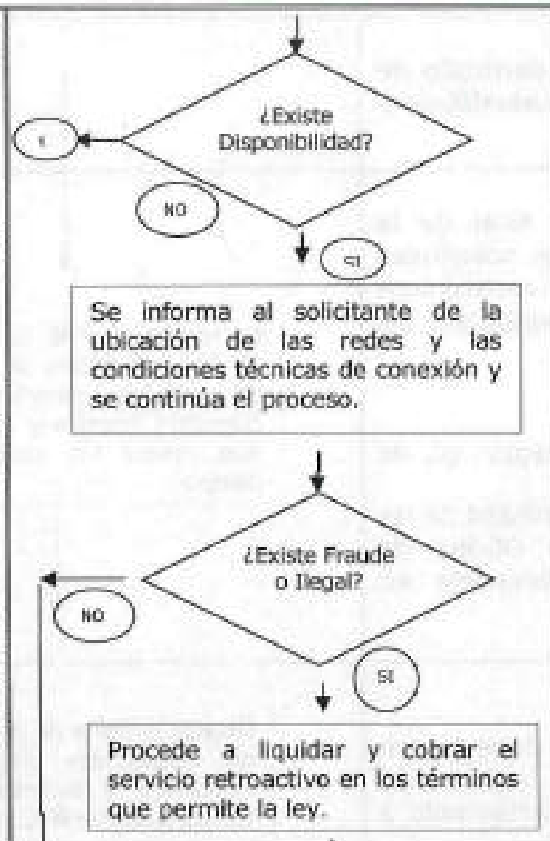
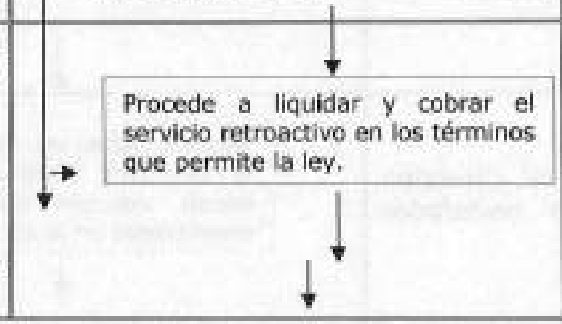
La empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, indicando las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

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

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Recepción de la solicitud de servicios por parte del potencial suscriptor o usuario, adjuntando copia de los documentos como: certificado de tradición y libertad o fotocopia de la escritura o promesa de compraventa o declaración extra juicio, certificado de estratificación, certificado de nomenclatura, RUT, correo electrónico y fotocopia de la cedula que identifican al usuario e individualizan al inmueble exigidos en el CCU de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994. ***Nota 1. Cuando el suscriptor potencial anexa copia de la promesa de compra venta o declaración extra juicio se debe diligenciar y hacer firmar el formato de poseedor de buena fe.***		Funcionario de ATC	Documentos de identidad del suscriptor e individualización del inmueble 51.13.01.01 Formato de poseedor de buena fe 51.13.02.11 Autorización por correo electrónico
1. Se sistematiza la información del solicitante, suscriptor e inmueble y se genera solicitud. Protocolo 1 Solicitud de Matricula. Cada funcionario de ATC ingresa la información de las matriculas recibidas a la base de datos Excel que se comparte con la Dirección Técnica al finalizar el día.		Funcionario de ATC	Registro en el Software de Gestión Comercial 51.13.01.02 Formato Solicitud del Servicio

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

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

• Se debe generar factura para pago, informando al usuario de la obligación de adelantar por su cuenta y riesgo las excavaciones para las acometidas de acueducto o alcantarillado según sea el caso. • El usuario paga la factura generada y remite copia del pago a la Funcionario de ATC para que continúe con el trámite.	Se genera factura para pago		
8. Se debe Recepcionar el equipo de medición con su certificado de calibración y fotocopia del recibo de pago. Se deben ingresar los datos al sistema de información comercial, si el usuario lo compro en el comercio o es vendido por la Empresa o subsidiado. Se imprime la orden de trabajo para la instalación del equipo de medición en el inmueble.	Orden de Instalación	Funcionario de ATC	51.13.01.03 Formato orden de instalación, sistema de información comercial
8. Se remite todo el expediente incluido el equipo de medición con la factura y certificado de calibración al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores.	Remisión de equipo de Medición	Funcionario de ATC	Libro de control
9. Se alimenta el sistema con la información del medidor instalado y las novedades de la PQR, cerrando el proceso en el software de gestión comercial.	Remisión de expedientes e informes	Funcionario de medidores	Libro de control

10. Se remite el expediente con los soportes de instalación del medidor a la funcionaria de PQR, para que digitalice en el sistema de gestión documental los documentos el proceso realizado desde la solicitud hasta la instalación del medidor.	Digitalización en el sistema de gestión documental los documentos el proceso realizado	Funcionaria de PQR	Sistema de gestión documental
11. La funcionaria de PQR entrega todo el expediente a la Oficina de facturación para que realice la activación de los servicios.	Cargue de información al sistema para facturación	Funcionario de facturación y critica	Registro en el Sistema de Información Comercial
12. La oficina de facturación remite el expediente al funcionario de la Dirección Comercial encargado del archivo de los documentos de los suscriptores para que los remita al archivo central.	Remisión de expedientes e informes	Funcionario de facturación y critica	Expediente de suscriptor
13. Se remiten para archivo los expedientes de cada suscriptor.	1 → Se remite oficina de archivo → Fin	Funcionario de ATC.	Expedientes de suscriptores

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.01.01 FORMATO POSEEDOR DE BUENA FE
51.13.01.02 FORMATO SOLICITUD DEL SERVICIO – DILIGENCIAR
51.13.01.03 ORDEN DE TRABAJO INST MATRICULA SOFTWARE GESTION COMERCIAL
51.13.01.04 FORMATO INSPECCIÓN DE CONEXIONES NUEVAS
51.13.02.11 AUTORIZACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso**	Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección**	Jairo Bossuet Perez Barrera **Gerente EAAAY EICE ESP**

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización Términos y Definiciones y de las actividades de los procedimientos.	Representante Legal
04	2021-09-21	Todos	Actualiza toda la caracterización plan de mejoramiento auditoria interna 2021	Comité de Gestión y Desempeño

1. INFORMACION GENERAL

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

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

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

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

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

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

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

Tipo de notificación. Corresponde al tipo de notificación efectuada:

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

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

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

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

funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente o el Director Comercial de la Empresa.

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

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

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

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

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

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

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

que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

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

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

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

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

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

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

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

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

días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

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

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

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

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

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

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

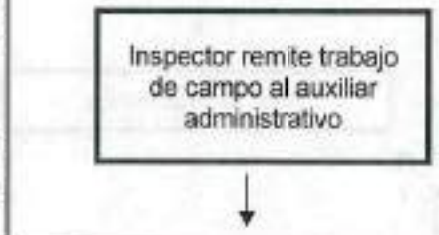
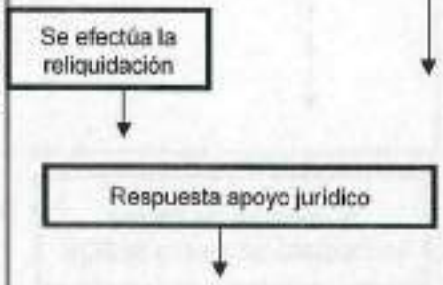
2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

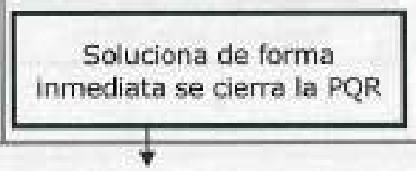
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
RECEPCIÓN **1.** La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP (EAAAY EICE – ESP) tiene los siguientes medios para que los suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, radiquen sus PQRS: **ESCRITA:** Es recibida y radica en el área de ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionada al Director Comercial. **VERBAL:** Esta es radicada en la línea de ATC que se tiene dispuesta en el área de la Dirección Comercial e ingresadas en el software de gestión comercial. **TELEFÓNICA**: Estas son recepcionadas mediante la línea 116 o celular e ingresadas en el software de gestión comercial. **CORREO ELECTRÓNICO:** Estos son recepcionados mediante los siguientes correos institucionales eaaay@eaaay.gov.co, pqrapp@eaaay.gov.co y pqr@eaaay.gov.co, para el primero el responsable de la revisión diaria es la Oficina de Archivo y Procesos, el cual los imprime y los radica en el software de gestión documental, asimismo, le da respuesta al remitente indicando el número de		Director Comercial, funcionarios de ATC y PQR, Funcionarios de Archivo	Software de gestión documental y comercial Consolidado de Radicados de las comunicaciones recibidas 51.13.02.01 Formato de Petición, Queja, Reclamo.

radicado, para el segundo el responsable de la revisión diaria es la oficina de PQRS. ***Nota 1. Cuando el suscriptor, suscriptor potencial o usuario quiera recepcionar una PQRS escrita se le facilitara formato para que lo diligencia y lo radique en la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos.***			
TRÁMITE Y RESPUESTA De acuerdo al tipo de PQRS que se reciba se desarrollaran las siguientes actividades: **ESCRITAS** 2. La Oficina de Archivo y Procesos direcciona o remite al director comercial las PQRS de su competencia por el software de gestión documental. Recibida la comunicación por parte del director comercial en el software de gestión documental y en físico, la asigna y direcciona el funcionario responsable del trámite de la respuesta.	Recepciona PQRS escrita	Funcionario de Ventanilla única Director Comercial	Software de gestión documental y comercial Planilla de distribución interna de comunicaciones recibidas
3. Las remitidas al Profesional de PQR por el director comercial por medio del software de gestión documental y en físico, son revisadas y analizadas para determinar su registro en el software de gestión comercial y el trámite que deben tener para su respuesta oportuna. Se analiza la PQR y se determina si es necesario realizar inspección en terreno o se requiere el concurso de otras Direcciones.	Digitaliza y direcciona en el Software de gestión documental	Profesional de PQR	Software de gestión documental

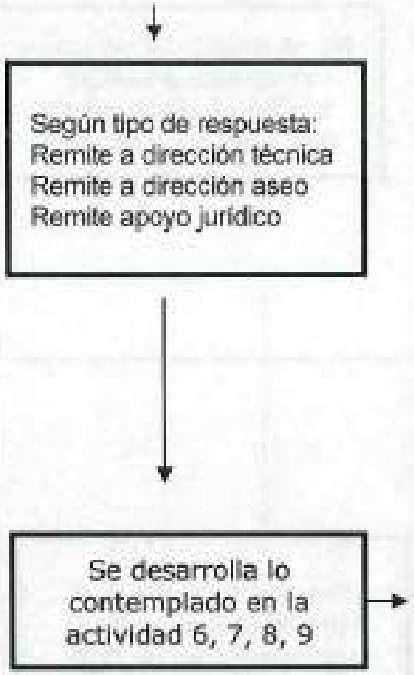
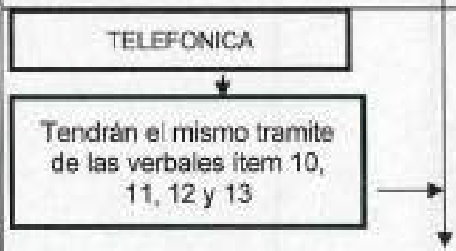
4. Posteriormente son remitidas al Auxiliar Administrativo de la Oficina de PQR para que realice su respectivo registro de la PQR en el software de gestión comercial; a las observaciones ingresadas al software de gestión comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición,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

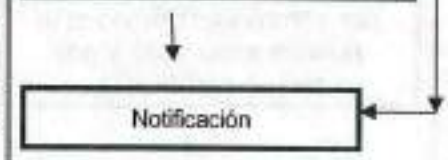
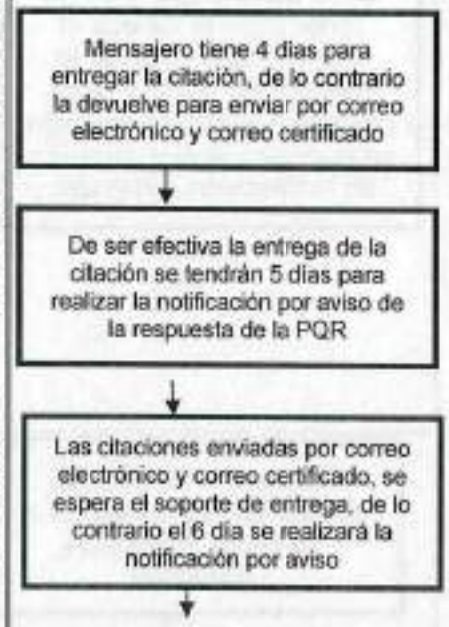
software de gestión comercial que por norma no se tengan que reportar en la plataforma SUI se ingresara como Petición, Solicitud de Información de copias de documentos, u otro tipo que se parametrice en el software de gestión comercial.			
5. Posteriormente se continua con el trámite de acuerdo al tipo de petición: El auxiliar administrativo genera la relación de las PQR para la inspección en terreno según el caso: • Remiten a la dirección técnica cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario. • Remiten a la dirección aseo cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario, o, • Remiten al funcionario de Apoyo Jurídico para la proyección de la respuesta. ***Nota 4. Se ingresa en el formato 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQR escritas.***	Según tipo de respuesta: Remite a dirección técnica Remite a dirección aseo Remite apoyo jurídico 	Auxiliar Administrativo	51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas. 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.
6. Se realiza la inspección, y se reúnen pruebas para la elaboración del informe, se entrega copia del informe al usuario.	Se realiza la inspección de campo y se entrega copia del informe al usuario 	Inspector PQR	51.13.02.05 Formato Inspección de Campo PQR

7. Se recepciona el trabajo realizado en terreno por cada uno de los inspectores, se analiza cada una de las inspecciones. Asimismo, se recepciona los soportes remitidos por la otras Direcciones que estén apoyando con la conformación de pruebas para la respuesta a la solicitud.		Inspector PQR, Auxiliar Administrativo de (PQR)	51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.
8. Se prepara el expediente, con sus respectivos soportes, para ser remitidos a: • Funcionario encargado de la reliquidación cuando amerite un proceso de reliquidación. Se ingresa la información en el sistema de información comercial, y se efectúa reliquidación a las PQR que lo ameritan. Posteriormente se devuelve al auxiliar administrativo de PQR para ser entregado al apoyo jurídico para su respuesta. • Si no amerita reliquidación se remite al apoyo jurídico para su respuesta.		Auxiliar Administrativo de (PQR), funcionario Reliquidación PQR, Apoyo Jurídico	Expediente con todos los soportes Software de gestión comercial 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.
9. El funcionario de Apoyo Jurídico proyecta la respuesta y la remite al auxiliar administrativo para la firma de los diferentes funcionarios como son: El profesional de PQR y Director Comercial, la Asesora Jurídica y Representante Legal cuando la respuesta o amerite. Firma. Director Comercial Elaboró. Apoyo Jurídico Revisó. Auxiliar Administrativo VoBo. Profesional PQR		Representante Legal, Apoyo Jurídico, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR, Oficina Jurídica, Director Comercial	Oficio de Respuesta 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.

Aprobó. Director Comercial Firma. Representante Legal Elaboró. Apoyo Jurídico Revisó. Auxiliar Administrativo VoBo. Profesional PQR VoBo. Oficina Jurídica Aprobó. Director Comercial			
VERBALES 10. El funcionario de ATC realiza su respectivo registro de la PQRS en el software de gestión comercial y se le da la información al usuario de forma directa, a las observaciones ingresadas al software comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo. Asimismo, se debe solicitar un correo electrónico para la notificación de la respuesta 51.13.02.11 AUTORIZACIÒN POR CORREO ELECTRONICO Ejemplo: ACUEDUCTO. El usuario solicita.... ALCANTARILLADO. El usuario solicita.... ASEO. El usuario solicita.... Tener en cuenta lo contemplado en la nota 2 y 3 de la actividad 4.		Funcionario de ATC	Software de gestión comercial 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales. 51.13.02.11 AUTORIZACIÒN POR CORREO ELECTRONICO
11. Cuando **SI** se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrarse la PQR en el software de gestión comercial.		Funcionario de ATC	Software de gestión comercial y la PQR

12. Cuando **NO** se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS. ***NOTA 5. Se le deberá solicitar al usuario correo electrónico o dirección para la notificación de la respuesta y teléfono, para garantizar la notificación de la respuesta de su PQRS.***	No se pueda dar solución inmediata a la PQR, tendrá un plazo de 15 dias para su respuesta	Funcionario de ATC	Software de gestión comercial y la PQR
13. Para garantizar el control de las PQRS que se registra a diario en nuestro sistema comercial por línea de ATC se deberá tener presente: • ENTREGA DE PQRS A MEDIDORES: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.06 Formato control entrega medidores de ATC. • ENTREGA DE PQRS DE ATC: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.07 Formato control entrega de PQR de ATC. Al finalizar la jornada laboral se deberá verificar en el software de gestión comercial las PQR creadas con el usuario asignado y validarlas con las PQR en medio físico, las cuales deberán organizarse en orden y de forma ascendente, para ser entregadas al Auxiliar Administrativo encargado del	Entrega de las PQR a medidores o auxiliar administrativo de PQR	Funcionario de ATC	51.13.02.06 Formato control entrega medidores de ATC 51.13.02.07 Formato control entrega de PQR de ATC. 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales.

seguimiento y control de las PQRS. Posteriormente se continua con el trámite de acuerdo al tipo de petición: El auxiliar administrativo genera la relación de las PQR para la inspección en terreno según el caso: • Remiten a la dirección técnica cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario. • Remiten a la dirección aseo cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario, o, • Remiten al funcionario de Apoyo Jurídico para la proyección de la respuesta. ***Nota 6. Se ingresa en el formato 51.13.02.08 Formato Control de respuestas a PQR verbales.*** Se desarrolla lo contemplado en la actividad 6, 7, 8, 9, pero se registra la trazabilidad en el formato 51.13.02.08 Formato de control de respuestas a PQR verbales.		Funcionario de ATC, Auxiliar Administrativo	51.13.02.08 Formato Control de respuestas a PQR verbales
TELEFÓNICA 14. Serán recepcionadas y radiadas en el software por el Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS y corresponderán las ingresadas por la línea 116 y celular, tendrán el mismo trámite que las verbales.		Auxiliar Administrativo	

CORREO ELECTRÓNICO 15. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas o aquellas que lleguen directamente al correo de PQR tendrán el tratamiento de las verbales.		Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR	
NOTIFICACIÓN 16. Después de firmada la citación y el oficio de respuesta por todas las personas que intervienen, se procede a generar la planilla y posteriormente se entrega al funcionario encargado de las actividades de mensajería.		Inspector	51.13.02.09 PLANILLA DE ENTREGA DE OFICIOS PQR
17. El funcionario encargado de la mensajería tiene cuatro días hábiles para garantizar la entrega de la citación, de no ser posible será devuelta para ser enviada por correo electrónico si lo hubiera reportado y por correo certificado. De ser efectiva la entrega de la citación, se tendrán 5 días hábiles para realizar la notificación personal del oficio de respuesta de la PQR, ya sea en la oficina o por medio del funcionario encargado de las actividades de mensajería. A las citaciones enviadas por correo electrónico y por correo certificado se espera el soporte de entrega, de no tenerlo al 6 día del envió del correo electrónico o del correo certificado se realizará la notificación por aviso, de lo contrario se esperarán los cinco días siguientes a la notificación de la citación.		Profesional PQR – Auxiliar Administrativo – Inspector	Software de gestión documental – Planilla de control de entrega de comunicaciones – Registro del envío de correo electrónico

De no ser posible la notificación personal, se realizará la notificación por aviso, enviando anexo la comunicación de respuesta de la PQR, esto se efectuará por correo electrónico si lo hubiera reportado y por correo certificado. *" Se advierte que en contra esta decisión procede el Recurso de Reposición y subsidiariamente el de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito y ante la EAAAY EICE ESP; dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal o por aviso, o vencido el termino de publicación, de la presente decisión; aclarando que para interponer los citados recursos, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el Articulo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas."* Después de trascurrido los cinco días hábiles y de no tener soporte de que el usuario haya recibido la notificación por aviso, se procede hacer la publicación en la página web y cartelera de la dirección comercial. Formato 51.13.02. *NOTIFICACIÓN POR AVISO, CARTELERA Y PAGINA WEB.*	De no ser posible la notificación personal, se realizará la notificación por aviso, enviando anexo la comunicación de respuesta de la PQR, esto se efectuará por correo electrónico si lo hubiera reportado y por correo certificado. Después de trascurrido los cinco días hábiles y de no tener soporte de que el usuario haya recibido la notificación por aviso, se procede hacer la publicación en la página web y cartelera de la dirección comercial.	Auxiliar Administrativo	*Formato 51.13.02. NOTIFICACIÓN POR AVISO, CARTELERA Y PAGINA WEB*
18. Posteriormente se ingresa la fecha de notificación de los oficios al software de gestión comercial y se hace el seguimiento en la planilla de Excel para verificar que se hayan notificado dentro de los términos de ley.	Se ingresa la fecha de notificación de los oficios al software de gestión comercial	Auxiliar Administrativo	Software de gestión comercial y documental

Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor.	Se digitaliza en el software de gestión documental		
19. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta ya sea verbal o escrita se le informa de los recursos a los cuales tienen derecho dado el caso. Si el usuario manifiesta que continúa el debido proceso deberá interponer el recurso de reposición ante la Empresa y el de subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Si el usuario manifiesta que continúa el debido proceso deberá interponer el recurso de reposición ante la Empresa y el de subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico	Oficios
20. Se envía copia de expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia.	Se envía copia de expediente completo SSPD	Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico	Oficios
21. Las partes esperan concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios usuario, en este plazo el concepto en reclamación no puede ser ejecutado por parte de la Empresa.	Se espera respuesta de la SSPD	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Oficio
22. Se da cumplimiento a la disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que es Ley para las partes y termina la instancia administrativa.	Se da cumplimiento a la disposición de la SSPD y termina la instancia administrativa.	Gerente, director Comercial	Acto Administrativo de la SSPD
23. Archiva el proceso en el expediente del suscriptor	Archiva proceso.	Auxiliar Administrativo, PQR y Archivo	Expediente Suscriptor

FIN

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, 51.13.02.01 FORMATO DE RECLAMACIÓN, PETICIÓN, QUEJA, RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, 51.13.02.02 FORMATO RECEPCIÓN DE PQRS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL, 51.13.02.03 CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS, 51.13.02.04 CONTROL RESPUETAS A PQRS REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL, 51.13.02.05 FORMATO DE INSPECCIÓN DE CAMPO PQR, 51.13.02.06 FORMATO CONTROL ENTREGA MEDIDORES, 51.13.02.07 FORMATO CONTROL ENTREGA DE PQR DE ATC, 51.13.02.08 FORMATO DE CONTROL RESPUESTA A PQR VERBALES, 51.13.02.09 PLANILLA PARA ENTREGA DE OFICIOS PQR, 51.13.02.10 NOTIFICACIÓN POR AVISO, CARTELERA Y PAGINA WEB, 51.13.02.11 AUTORIZACIÓN ENVIO DE INFORMACIÓN AL CORREO ELECTRONIO.

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso**	Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección**	Jairo Bosquet Pérez barrera **Gerente EAAAY EICE ESP**

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización del procedimiento e incorporación de los protocolos y formatos de operación del software de gestión comercial, ampliaron el número de términos y definiciones.	Representante Legal
04	2021-09-21	Todos	Plan de mejoramiento auditoria control interno 2021.	Comité de Gestión y Desempeño

	CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS	Tipo de Documento: Formato
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Tesalia E.I.C.E. - E.S.P.		Código: 51.13.02.03
	Fecha de Elaboracion: 2017-04-28 / Fecha Última de Modificacion: 2021-09-21	Versión: 02

No.	DTRD (PETICIÓN, REMISIÓN DE INFORMACIÓN, NOTIFICACIONES AVISO, CERTIFICACION, ACTIVACION SERVICIO)	RECLAMACION DEL SERVICIO	DERECHO FUNDAMENTAL	MENOR DE EDAD	PERIODISTA	PETICIONARIO	QUEJA/SOLICITUD/RECURSO	FECHA DE VENCIMIENTO	No. PQR - RAD OFICIO	FECHA OFICIO	CODIGO INTERNO	ENTRADA PQR PARA TRAMITE		DEVOLUCIÓN POR		RESPUESTA ESCRITA POR		TRASLADAR TRAMITE - REVISION Y FIRMAR		
												FECHA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA	NOMBRE FUNCIONARIO	RADICADO	FECHA	NOMBRE FUNCIONARIO
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				
40																				

	CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.13.02.03
Fecha de Elaboracion: 2017-04-28	Fecha Última de Modificacion: 2021-09-21	Versión: 02

No.	FIRMA JEFE PQR				FECHA RADICA ARCHIVO	FECHA DE NOTIFICACION	FECHA DEVOLUCIÓN ARCHIVO	CITACIÓN				AVISO				FECHA PUBLICACIÓN PAGINA WEB
	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO				RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DEVOLUCIÓN	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DEVOLUCIÓN	
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																
36																
37																
38																
39																
40																

	CONTROL RESPUETAS A PQRS REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL	Tipo de Documento: Formato
	Fecha de Elaboracion: 2017-04-28 / Fecha Última Modificacion: 2021-09-21	Código: 51.13.02.04 / Versión: 02

Item	FECHA	SERVICIO	REMITEN	CODIGO INTERNO	No. PQR	Código de Ruta	Nombre	Tipo Requerimiento	Presentacion	Concepto Causal	Observaciones	Fecha Solucion	Radica PQR	Tipo	Causal	Dirección	Fecha Entrega Inspección	Nombre Funcionario	Fecha Devolución

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

FORMATO DE INSPECCIÓN DE CAMPO PQR

Tipo de Documento Formato
Código 51.13.02.05
Versión 04

Fecha de Elaboracion 2008-09-24 | **Fecha Ultima Modificacion** 2021-09-21

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

REV. INTER.		REV. EXT.		CAUSA	

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

DATOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

NOMBRE		CEDULA		CÓDIGO	
DIREC:		BARRIO		EST	

DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN

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

DATOS DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS

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

DATOS GENERALES

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

RESULTADO DE LA REVISIÓN

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

Anomalia No:

OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

INFORME FINAL

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

	FUGA IMPERCEPTIBLE		FUGA PERCEPTIBLE		MEDIDOR DAÑADO		OTRO	

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

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO

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

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

FORMATO CONTROL ENTREGA MEDIDORES

Tipo documento	Código	Versión
Formato	51.13.02.06	02

Fecha de Elaboración:	Fecha ultima Modificación :
2017-04-28	2021-09-21

NOMBRE FUNCIONARIO ATC		No PLANILLA	

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FORMATO CONTROL ENTREGA MEDIDORES**		**Tipo documento** Formato
			Código 51.13.02.06
	Fecha de Elaboración: 2017-04-28	**Fecha ultima Modificación :** 2021-09-21	**Versión** 02

NOMBRE FUNCIONARIO ATC				**No PLANILLA**		
ITEM	**FECHA**	**CODIGO INTERNO**	**No DE MEDIDOR**	**MATERIALES**	**NOMBRE RADICA**	**NOMBRE RECIBE**

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FORMATO CONTROL ENTREGA DE PQR DE ATC		Tipo documento: Formato
			Código: 51.13.02.07
	Fecha de Elaboración: 2017-04-28	Fecha ultima Modificación : 2021-09-21	Versión: 02

NOMBRE FUNCIONARIO ATC		No PLANILLA	

ITEM	FECHA	NÚMERO DE PQRS	NOMBRE RADICA	NOMBRE RECIBE

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

FORMATO DE CONTROL RESPUESTA A PQR VERBALES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Última Modificacion	Código	Versión
Formato	2017-04-28	2021-09-21	51.13.02.08	02

No.	FIRMA PROFESIONAL PQR - NOMBRE FUNCIONARIO	FIRMA PROFESIONAL PQR - FECHA DEVOLUCIÓN	FIRMA DIRECTOR COMERCIAL - NOMBRE FUNCIONARIO	FIRMA DIRECTOR COMERCIAL - FECHA ENTREGA	FIRMA DIRECTOR COMERCIAL - NOMBRE FUNCIONARIO	NOMBRE FUNCIONARIO - FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO - NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA RADICA ARCHIVO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DEVOLUCIÓN REMISARIO	FECHA PUBLICACIÓN PAGINA WEB	FECHA DE ENTREGA DEL EXPEDIENTE ARCHIVO

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Pasto E.I.C.E. - E.S.P.	FORMATO DE CONTROL RESPUESTA A PQR VERBALES			Tipo de Documento: Formato
	Fecha de Elaboracion: 2017-04-28	Fecha Ultima Modificacion: 2021-09-21		Código: 51.13.02.08
				Versión: 02

ITEM	No. PQR	FECHA RADICA PQR	FECHA VENCIMIENTO PQR	CODIGO INTERNO	FECHA PASADA A ANALISIS/PRESIDORES	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCION PQR DE LA OFICINA DE ANÁLISIS	NOMBRE FUNCIONARIO	ENTREGA PQR PARA PROYECTAR RESPUESTA ESCRITA POR:	NOMBRE FUNCIONARIO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA	NOMBRE FUNCIONARIO

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P	PLANILLA PARA ENTREGA DE OFICIOS PQR		**Tipo de Documento:** Formato
			Código: 51.13.02.09
	Fecha Elaboración 2021-09-21	**Fecha Ultima Modificación** 2021-09-21	**Versión:** 01

FECHA			CODIGO SUBSERIE	RADICADO	DESTINATARIO	DIRECCION	FOLIOS	FECHA DE LOS OFICIOS	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RADICA	DEPENDENCIA
AA	MM	DD								

NOTIFICACIÓN POR AVISO CARTELERA Y PAGINA WEB

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

Dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, una vez surtido el trámite de envió a la dirección suministrada, sin que fuera posible efectuarse la entrega al destinatario a través de la empresa de correo **SERVIENTREGA S.A.** mediante guía NO.**2117755862**, se procede a fijar en el portal web de la Empresa link https://www.eaaay.gov.co/atencion-al-usuario/notificaciones/notificaciones-por-aviso/ y en la cartelera de la Dirección Comercial, el **AVISO** de la comunicación No. **831.16.01.21867.21 DEL 27 DE JULIO DE 2021**, como respuesta emitida a la **PQR No.329 DEL 21 DE JULIO DE 2021**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **JHON HAYDER MOSQUERA OREJUELA.**

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

Se pública copia íntegra en **DOS (02)** folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
PROFESIONAL OFICINA DE PQR EAAAY EICE ESP.

Se fija el presente **AVISO** por un término de cinco (5) días hábiles, en un lugar público y visible de la Dirección Comercial de la EAAAY, hoy **VIERNES 20 DE AGOSTO** de dos mil veintiuno (2021), siento las 7:00 a.m.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
PROFESIONAL OFICINA DE PQR EAAAY EICE ESP.

DESFIJACIÓN

Hoy **JUEVES 26 DE AGOSTO** de dos mil veinte (2021) a las 5:00 p.m.: vencido el término de fijación del anterior AVISO, se desfija y se incorpora en el expediente del suscriptor.

Yopal, **VIERNES 20 DE AGOSTO** de dos mil veintiuno (2021).

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
PROFESIONAL OFICINA DE PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Ana Lucia Barrios/Auxiliar Administrativo/PQR.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	AUTORIZACIÓN ENVIO DE INFORMACIÓN AL CORREO ELECTRONIO			23 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2018-08-01	Fecha Ultima Modificación 2021-09-21	Tipo de Documento: FORMATO Código: S1.13.02.11 Versión 02	

Yopal, _____ ____ de 2021

Yo, _____, identificado(a) con cédula número_____ de _____, suscriptor ____ o Usuario ____ del inmueble con dirección _____, código de usuario _____, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, solicitó y aceptó SI _____ o NO _____ , que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, para mayor agilidad me notifique el contenido de los Actos Administrativos de las respuestas de las PQR, Oficios o cualquier comunicación que la Empresa requiera notificarme, al siguiente correo electrónico _____.

La anterior notificación se encuentra sustentada en al artículo 56 de la ley 1437 de 2011:

*"**Artículo 56. Notificación electrónica.** Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.*

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación al interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración."

Firma quien autoriza: _____

Nombre quien autoriza: _____

Teléfono: _____

Funcionario de EAAAY: _____

Cargo: _____

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Análisis y/o modificaciones notas débito o crédito.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

OBJETIVO: Dar trámite y soluciones a las PQRS radicadas por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ALCANCE: Inicia con la recepción de las PQRS y posterior registro en el Software de Gestión Comercial, con lo cual se debe realizar la visita de campo, si lo amerita, posteriormente se realiza el análisis y modificación en el sistema.

INSUMO: Las PQRS radicadas con los informes de las visitas realizadas.

PRODUCTO: Cantidad de PQRS resueltas de manera procedente con la respuesta si accede o no accede.

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Análisis sobre las PQR: Se revisa la información solicitada por los suscriptores o usuarios con respecto al informe de la revisión técnica en terreno y el sistema comercial si accede o no accede.

Nota debito: Este documento incrementa el valor de deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

Nota crédito: La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos o corregir errores por excesos en la facturación.

PQRS: (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes

Tarifa: Precio unitario fijado de forma oficial por el Estado para los servicios públicos realizados a su cargo.

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alcantarillado: conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

Cargo Fijo (Articulo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995): Valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso (consumo).

Cargo por unidad de consumo (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995): Valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de costos económicos, como la demanda por el servicio.

Cobros inoportunos (Artículo 150 Ley 142 de 1994): Cobros que se encuentran por fuera de los términos autorizados previstos en la ley. Las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas. Se exceptúa el dolo del suscriptor o usuario.

Cobros no autorizados (artículos 39 Decreto 1842 de 1991 y 148 Ley 142 de 1994): Cobros que la ley no permite. Las empresas no pueden cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes, ni podrán alterar la estructura tarifaria

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

Factura de servicios públicos (Decreto 302 de 2000): 1. Es la cuenta que La entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. 2. Documento mediante el cual la empresa indica al usuario el monto de sus obligaciones pecuniarias por concepto de los servicios que ella presta durante un periodo determinado y que sirve como instrumento para el recaudo. También recibe la denominación de cuenta de cobro.

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

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

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

Fuga imperceptible (decreto 302 de 2000): volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

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

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

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

Error de aforo: Cuando la lectura es mal tomada.

Notificación (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y artículo 42 del Decreto 266 de 2000): Acto de hacer saber al interesado la decisión sobre una petición, queja, reclamación o recurso, con el fin de que ejerza su derecho de defensa. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los Servicios públicos domiciliarios notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por Los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado. De ello quedará constancia en el respectivo expediente o utilizando la autorización contenida en el artículo 112 de la Ley 142 de 1994. En el texto de la decisión se indicarán los recursos que legalmente proceden contra las
Decisiones de que se trate, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo (artículos 47 y 48 Código Contencioso Administrativo).

Notificación personal (Artículo 44 Código Contencioso Administrativo): La que exige la presencia del interesado, o en su defecto, de su representante o apoderado. Para hacer la notificación personal se envía al interesado una citación por correo certificado a la dirección que haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la que indique. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la decisión. Al hacer la notificación personal se entregará a la notificada copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

Notificación por edicto (Artículo 45 Código Contencioso Administrativo): Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público de la respectiva empresa por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutiva de la providencia.

Oficina de peticiones, quejas y recursos (Artículo 153 Ley 142 de 1994): Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuario, suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa. Las peticiones y recursos se tramitarán de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En particular, se sujetarán a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. No proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Petición (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo): Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

Queja (Artículo 45 Decreto 1842 de 1991): Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o Determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trata de empresas o empleados oficiales, la queja también Puede interponerse ante la personería municipio o distrital, o ante la Procuraduría General de la nación, según el caso.

Reclamación (Artículo 46 Decreto 18432 de 1991): Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto 1842 de1991.

Recurso (Artículos 154, 158 y 159 Ley 142 de 1994): Acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Proceden el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La empresa dispone de quince días hábiles para responder las peticiones, quejas y recursos. Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él, lo cual se denomina silencio administrativo positivo.

Recargo (o mora) (artículo 96 Ley 142 de 1994): Sobrecosto por la falta de pago oportuno de las facturas.

Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (Artículos 14.30, 75 y 76 Ley 142 de 1994): Persona de derecho público adscrita al Ministerio de desarrollo, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. La Superintendencia ejerce el control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. La funcionaria encargada del control y seguimiento de las PQRS hace entrega de las PQRS, las que ameritaron visita deben contener el formato de inspección diligenciado por los inspectores de campo y su respectivo registro fotográfico, se realiza un punteo verificando que estén todas y se da el recibido.	El funcionario de PQR encargado del control y seguimiento hace entrega de las PQRS relacionadas en la planilla de control el cual se verifican y se reciben.	Auxiliar administrativo PQR	51.13.02.03 FORMATO CONTROL RESPUESTAS A PQR ESCRITAS 51.13.02.08 FORMATO DE CONTROL RESPUESTA A PQR VERBALES

2. Se analizará la solicitud presentada por el suscriptor o usuario y la información dada por el inspector, se confirma la información en el sistema comercial referente a lo que se haya facturado, dependiendo de lo analizado se clasifican de la siguiente manera: **NO ACCEDE, ACCEDE, ACCEDE Y NO SE RE LIQUIDA.**	↓ A continuación, se analizará la solicitud presentada por el suscriptor o usuario. ↓	Auxiliar administrativo de PQR	Software de Gestión Comercial
3. PQRS QUE NO ACCEDEN: **PREDIO DESHABITADO**: No accede a la solicitud cuando el inmueble se encuentra habitado o cuando esta deshabitado, pero hay diferencia de lectura solo accedería a descuento en el servicio de aseo. **MAL TOMA DE LECTURA**: Cuando el usuario reporta que hay mal toma de lectura, pero se verifica que la lectura que fue aforada es la correcta. **ALTOS CONSUMOS**: Cuando se verifica que el alto consumo es generado por fugas visibles o mal manejo del recurso hídrico. **FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**: Cuando se verifica y evidencia que el agua si está ingresando al inmueble. **CLASE DE USO INCORRECTO**: Cuando se confirma que en el inmueble existe actividad comercial.	**PQR NO ACCEDEN** ↓ Esta PQR son aquellas que después de que el inspector va a campo y han sido analizadas se determina que no proceden a ningún descuento o ajuste a la factura. ↓	Auxiliar administrativo de PQR	Software de Gestión Comercial

↓

COBRO CONSUMO PROMEDIO: Cuando en el predio está haciendo uso del servicio, pero el medidor presenta fallas.

Cuando se analiza y se verifica que **NO ACCEDE LA PQR**, se siguen los siguientes pasos:

✓ Ingresa al módulo de PQR/registro de peticiones quejas reclamos y recursos/se ingresa el número radicado.

✓ Vamos a la pestaña solicitud/queja/reclamo, ingresamos la fecha de solución que debe ser el día en que se está tomando la decisión.

✓ En observaciones ingresamos el comentario explicando por qué no accede a la solicitud.

✓ En tipo de respuesta seleccionamos no accede.

✓ Después de seleccionar el tipo de respuesta damos clic en caso a favor de la empresa.

✓ Vamos a la pestaña documentos requeridos, en informes formateados seleccionamos notificación personal, este documento se guarda, *se debe relacionar en el archivo de Excel donde se lleva el control y estadística de las modificaciones,* vuelve y se relaciona en la planilla *control de las PQR de ATC* verbales y se le hace entrega a funcionario (a) de la oficina de control de PQRS.

↓

A continuación, se procede a dar cierre, se coloca la fecha de solución, se anexa el comentario justificando el por qué no accedió a la reclamación, en tipo de respuesta seleccionamos no accede y activamos la casilla caso a favor de la empresa.

↓

Vamos a la pestaña documentos requeridos, en informes formateados seleccionamos notificación personal

↓

Vamos a la pestaña documentos requeridos, en informes formateados seleccionamos notificación personal

↓

4. PQR QUE ACCEDEN: Cuando se confirma que la reclamación es procedente teniendo en cuenta los anexos (copia de factura de energía), inspección de campo, o información en el sistema comercial. Estas son algunas de las causales de las solicitudes más presentadas: ✓ Inconformidad con el aforo ✓ Inconformidad con el consumo o producción facturado ✓ Cobros inoportunos ✓ Cobro múltiple y/o acumulado ✓ Descuento por predio desocupado ✓ Suspensión por mutuo acuerdo ✓ Estrato incorrecto ✓ Clase de uso incorrecto ✓ Tarifa incorrecta ✓ Cobros por promedio ✓ Pago sin abono de cuenta ✓ Inconformidad por desviación significativa ✓ Falla en la prestación del servicio continuidad ✓ No conexión del servicio ✓ Fuga en el medidor ✓ Anomalías en el medidor ✓ Fuga en el inmueble ✓ Traslado de medidor ✓ Pago equivocado de factura ✓ Revisión filtro del medidor ✓ Revisión de arreglos en el inmueble ✓ Activación de la lectura de medidores nuevos ✓ Medidor invertido ✓ Revisión pruebas pendientes ✓ Pago de metros cúbicos consumidos	**PQR QUE ACCEDEN** ↓ Cuando se confirma que la reclamación es procedente teniendo en cuenta inspección de campo y/o información en el sistema comercial y los anexos (copia de factura de energía) ↓ Según lo encontrado y lo analizado en la inspección se determina qué periodo y que servicios se le van a descontar. ↓	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial

✓ Traslado de efectivo de un usuario a otro ✓ Cancelación total financiación ✓ Visita viabilidad matriculas propiedad horizontal ✓ Cancelación servicio de geófono ✓ Reposición de cheque ✓ Acatar decisión recurso reposición ✓ Devolución valor caja			
5. Según lo encontrado y lo analizado en la inspección se determina qué periodo y que servicios se le van a descontar. ✓ Modificaciones a la deuda o periodos anteriores ✓ Modificaciones al facturado o periodo actual	Modificaciones a la deuda o periodos anteriores o periodo	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial
NOTA 1. Para hacer todo el proceso de modificación se requiere: Imprimir la copia de la factura actual antes de la modificación, Imprimir la copia de la factura después de la modificación e Imprimir el formato con el texto de la modificación. **ACTIVIDADES PARA IMPRIMIR LA FACTURA ACTUAL:** Para imprimir la factura antes de la modificación: ✓ Nos dirigimos a suscriptores búsqueda de usuarios. ✓ En el panel de búsqueda digitaremos código interno. ✓ Damos clic en consultar. ✓ Nos dirigimos a vista preliminar.	Para hacer todos los procesos de modificación se requiere: 1. Imprimir la copia de la factura actual antes de la modificación 2. Imprimir la copia de la factura después la modificación	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial

✓ Saldrá un cuadro de parámetros de facturación el cual daremos aceptar, nos arrojará la factura sin formato, desactivamos la opción imprimir solo datos.

✓ Y a continuación nos aparecerá la factura con su respectivo formato y procedemos a imprimir.

ACTIVIDADES PARA IMPRIMIR LA FACTURA MODIFICADA: Después de haber hecho el respectivo ajuste o modificación a la deuda:

✓ Damos clic en la opción calcular aparecerá un cuadro de dialogo donde daremos clic en aceptar.

✓ Luego nos dirigimos a la opción re facturar, aparecerá un cuadro de dialogo con un texto que dice (***recuerde actualizar la fecha de lectura antes de realizar este proceso, ¿desea continuar?***) al cual le daremos clic en la opción **NO**.

✓ En la ventana parámetros de facturación en la opción modificados la cambiamos de **NO** a la opción **SI**.

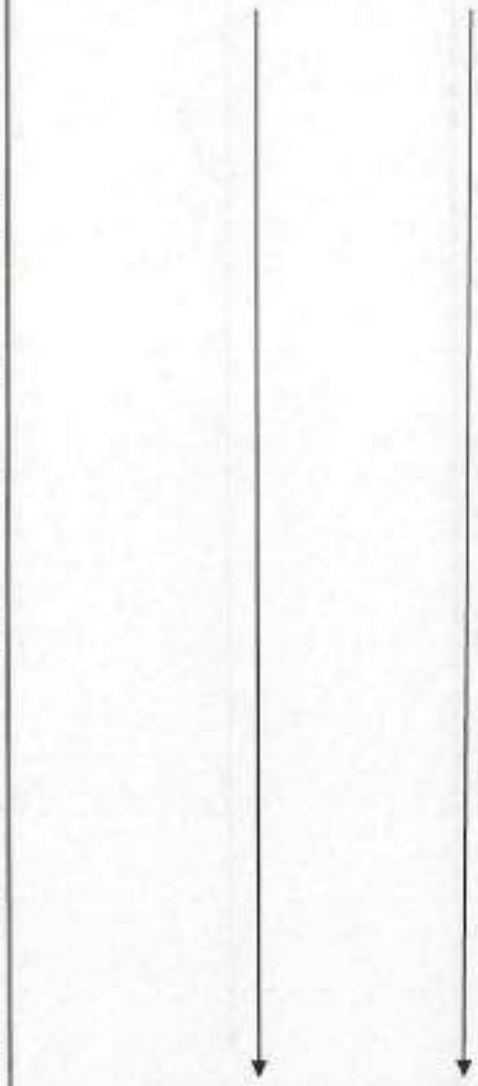
✓ Luego daremos aceptar para proceder a imprimir la factura, nos arrojara la factura sin formato.

✓ Desactivamos la opción imprimir solo datos.

✓ Y a continuación nos aparecerá la factura con su respectivo formato y procedemos a imprimir.

PROCEDIMIENTOS PARA IMPRIMIR EL FORMATO DE MODIFICACIÓN:

✓ Vamos a la pestaña informes. ✓ Seleccionamos modificaciones al periodo por concepto, nos aparece un cuadro en donde tendremos que llenar los datos que nos solicita, que son: ciclo/ año inicial/periodo inicial/año final /usuario inicial/usuario final (**en estos campos ingresamos el código de ruta)** en observaciones: se ingresa el comentario de la justificación por la cual se hizo la modificación. ✓ Damos clic en la lupa y nos aparecerá el informe de descuento o reliquidación. ✓ Se procede a imprimir el formato. ✓ Se exporta en PDF y se guarda en dirección comercial/PQR/Año en el que se esté trabajando/análisis de PQR/modificaciones al facturado/carpeta del mes correspondiente. ✓ Volvemos al módulo de informes para las modificaciones y copiamos el comentario. ✓ Este se pegara en comentarios del usuario y en la PQR en observaciones **(en los casos donde se descuente deuda anterior y facturado actual se debe unificar los dos comentarios dejando uno solo aclarando lo que se modificó**)			
6. MODIFICACIONES A LA DEUDA O PERIODOS ANTERIORES: Cuando se modifican los periodos anteriores: ✓ Ingresamos por el módulo suscriptores búsqueda de usuarios.			

✓ Digitaremos el código del usuario. ✓ Nos dirigimos a la pestaña periodo anterior, ver historial. ✓ Buscamos los periodos anteriores facturados e imprimiremos copia de las facturas en las cuales se van a re liquidar. ✓ Vamos en la parte inferior donde hay una lupa damos clic seleccionamos los periodos en los cuales queremos hacer la búsqueda de historial de facturación. ✓ A continuación nos arrojara toda la información de los conceptos cobrados en los periodos de facturación que hemos seleccionado. ✓ Copiaremos esta información y la pegamos en un libro de Excel para ver que se le cobro y que se le descontara al usuario por conceptos facturados. ✓ Nos dirigimos al módulo suscriptores. ✓ Modificaciones a la deuda, nos arrojara un cuadro donde seleccionamos el ciclo. ✓ Allí en la nueva ventana iremos al botón nuevo, nos generara campos en blanco, ingresaremos el código de ruta del usuario al cual le haremos la modificación. ✓ En motivo seleccionaremos por reliquidación, en la tabla en la parte izquierda seleccionaremos los conceptos que se modificaran, hay dos columnas en la		Auxiliar administrativo de PQR Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial 51.13.03.01 Planilla para el control de PQR 51.13.02.11 Formato control entrega PQR de ATC. Software de gestión comercial

primera aparecerá los valores facturados al usuario, en la siguiente columna se ingresara la diferencia entre el valor facturado y lo descontado (**en los conceptos en que se descuente el 100% deberá quedar en cero**).

✓ Posteriormente escribiremos un texto justificando la modificación, se procede a imprimir el formato.

✓ A continuación se exporta en PDF y se guarda en dirección comercial/PQR/año vigente/análisis de PQR/modificaciones a la duda/carpeta del mes actual.

Cuando se analiza y se verifica que **ACCEDE LA PQR**:

✓ Se ingresa al módulo de PQR /registro de peticiones quejas reclamos y recursos/se ingresa el número radicado.

✓ Vamos a la pestaña solicitud/queja/reclamo, ingresamos la fecha de solución que debe ser el día en que se está tomando la decisión.

✓ En observaciones Ingresamos el comentario explicando la modificación realizada (este comentario es el texto que se colocó en el formato de la modificación).

✓ En tipo de respuesta seleccionamos ACCEDE.

✓ Vamos a la pestaña documentos requeridos.

✓ En informes formateados seleccionamos notificación personal.

✓ Este documento se guarda en dirección comercial/PQR/Año vigente/análisis de PQR /notificaciones verbales. ✓ Se debe relacionar en el archivo de Excel donde se lleva el control y estadística de las modificaciones. ✓ Vuelve y se relaciona en la planilla control de las PQR de ATC y se le hace entrega a funcionario (a) de la oficina de control de PQR. ***NOTA 2.*** Cuando son modificaciones a predios deshabitados se les descuenta: barrido y limpieza recolección y transporte, disposición final y tratamiento de lixiviados. ***NOTA 3.*** En los casos que se descuenten los consumos promedios facturados, se deberá dejar en cero los consumos históricos de dichos meses, o modificar los consumos que se hayan ajustado dependiendo el caso.			
7. MODIFICACIONES AL FACTURADO O PERIODO ACTUAL: Ingresamos al módulo suscriptores/búsqueda de usuarios/ digitamos el código interno y lo ingresamos en la barra de búsqueda, dependiendo de la reclamación procedemos a hacer la modificación de las cuales se puede presentar los siguientes casos: **MAL TOMA DE LECTURAS:** Se procede a cambiar o actualizar la lectura actual (última), damos clic en la opción calcular y re facturar para finalizar el proceso se deberá tener en cuenta lo contemplado en la **NOTA 1.**		Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial

Para las demás opciones los cambios se realizaran por la ***PESTAÑA INFO CÁLCULO***, para los casos en que se cobra un consumo mayor o inferior a la medición, procedemos a activar consumos manuales e ingresaremos el consumo que se le va a cobrar, tanto por acueducto como en alcantarillado, dependiendo del análisis que con anterioridad ya se ha hecho. A continuación damos clic en calcular esperamos unos segundos y damos clic la opción re facturar, y se continúa con el proceso del anexo **NOTA 1.**

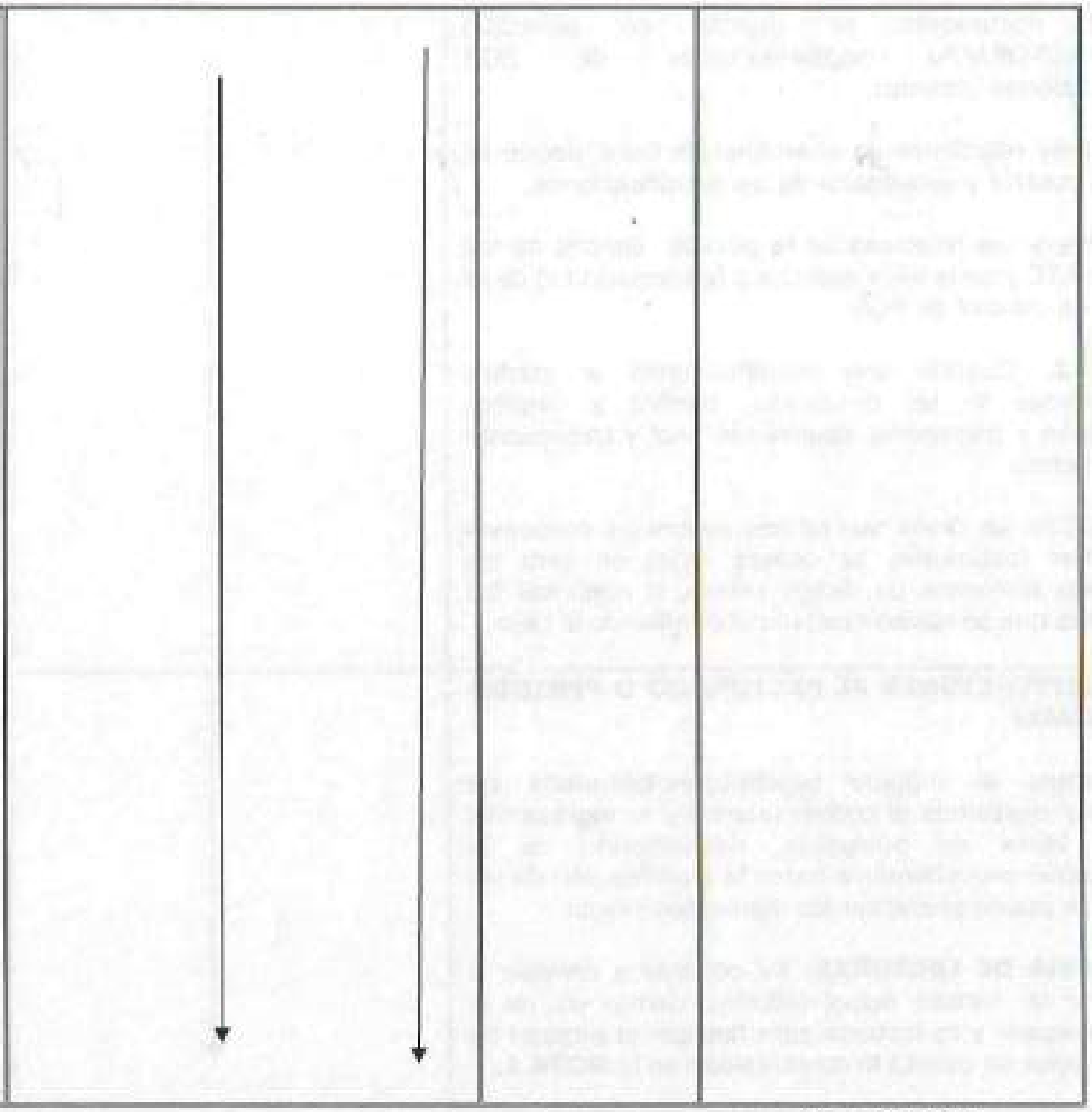
MODIFICACIÓN EN EL SERVICIO DE ASEO: cuando solo tiene una unidad de aseo activamos la casilla **deshabitado,** cuando tiene más de una unidad procedemos a ingresar por la opción **unidades adicionales de aseo,** activaremos la casilla deshabitado en la unidad que se le vaya a hacer la modificación, a continuación damos clic en calcular esperamos unos segundos y damos clic la opción re facturar, y se continúa con el proceso del anexo **NOTA 1.**

SALDO CRÉDITO: En los casos de los usuario que presentan reclamación pero ya han cancelado o realizado abonos a sus facturas, se debe liquidar el valor a descontar pero se graban como **saldo crédito**, el cual se deber registrar de la siguiente manera:

✓ Ingresamos al módulo suscriptores/búsqueda de usuarios.

✓ Seleccionamos código interno y lo ingresamos en la barra de búsqueda.

✓ En la ventana saldo crédito/ opción bancos/saldo crédito/ se ingresa el valor.

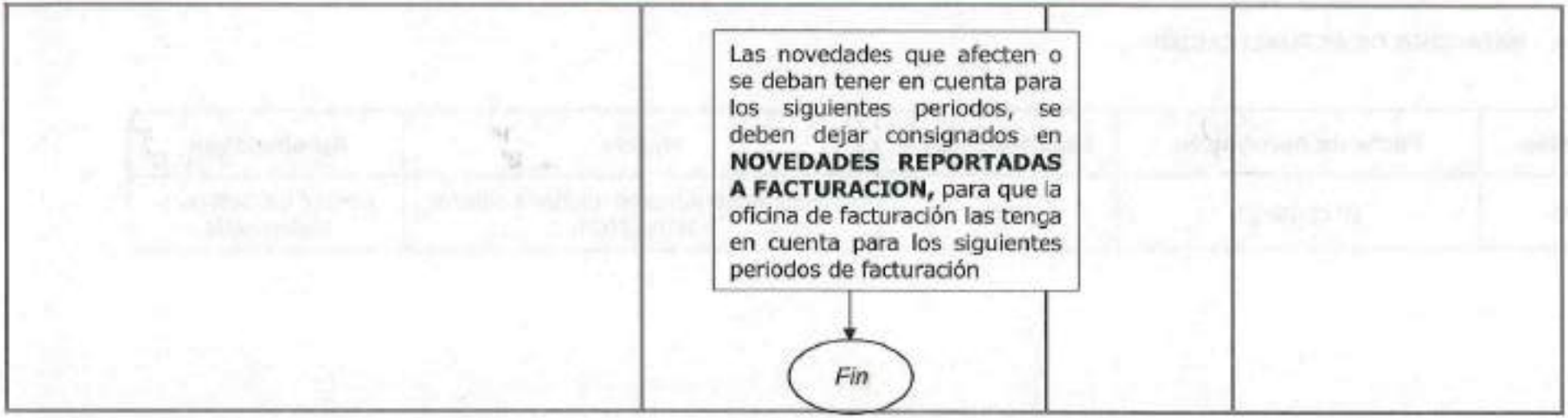


✓ Damos clic en aceptar, saldrán dos cuadros de diálogo, a los cual daremos aceptar. ✓ Y se hace un comentario por el valor ingresado anexando el número de PQR por la cual se generó el reclamo.			
8. Para dar finalización al proceso: ✓ Se ingresa al módulo de PQR /registro de peticiones quejas reclamos y recursos/se ingresa el número radicado. ✓ Vamos a la pestaña solicitud/queja/reclamo. ✓ Ingresamos la fecha de solución que debe ser el día en que se está tomando la decisión. ✓ En observaciones ingresamos el comentario explicando la modificación y/o ajustes a la factura realizada (**este comentario es el texto que se colocó en el formato de la modificación**). ✓ En tipo de respuesta seleccionamos **ACCEDE**. ✓ Vamos a la pestaña documentos requeridos. ✓ En informes formateados seleccionamos notificación personal. ✓ Este documento se guarda en dirección comercial/PQR/Año vigente/análisis de PQR 2017/notificaciones verbales.	Se digitará en el módulo de PQR dando allí la fecha de solución, justificación de la modificación o ajuste a la factura, el tipo de respuesta, y generaremos la notificación personal.	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial

✓ Se debe relacionar en el archivo de Excel donde se lleva el control y estadística de las modificaciones. ✓ Vuelve y se relaciona en la planilla control de las PQR de ATC y se le hace entrega a funcionario (a) de la oficina de control de PQR.			
9. Cuando las PQR acceden, pero quedan pendientes arreglos: En estos casos se procede hacer la modificación, y en particular cuando son fugas imperceptibles se ingresa la novedad de cobros por promedio de los dos meses siguientes según el articulo 146 de ley 142 de 1994. Cuando ya se haya hecho la modificación a la PQR: ✓ Se ingresa al módulo de PQR. ✓ Registro de peticiones quejas reclamos y recursos. ✓ Se ingresa el número radicado. ✓ Vamos a la pestaña solicitud/queja/reclamo. ✓ Ingresamos la fecha de solución que debe ser el día en que se está tomando la decisión. ✓ En observaciones ingresamos el comentario explicando la modificación y/o ajustes en este caso se colocará el texto (**ACCEDE**). ✓ En tipo de respuesta seleccionamos **ACCEDE**.	***CUANDO LAS PQR ACCEDEN, PERO QUEDAN PENDIENTES*** ↓ En estos casos se procede hacer la modificación, y en particular cuando son fugas imperceptibles se ingresa la novedad de cobros por promedio de los dos meses siguientes según el artículo 146 de ley 142 de 1994. ↓	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial

✓ Vamos a la pestaña documentos requeridos. ✓ En informes formateados seleccionamos notificación personal. ✓ Este documento se guarda en la ruta definida. ✓ Se debe relacionar en el archivo de Excel donde se lleva el control y estadística de las modificaciones. ✓ Vuelve y se relaciona en la planilla control de las PQR de ATC y se le hace entrega a funcionario (a) de la oficina de control de PQR.	Se digitará en el módulo de PQR dando allí la fecha de solución, justificación de la modificación o ajuste a la factura, el tipo de respuesta, y generaremos la notificación personal.		
10. PQR QUE ACCEDEN PERO NO SE RE LIQUIDA: Son aquellos PQR que se revisan y analizan pero no aplican para un ajuste o descuento a la factura, para dar finalización al proceso: ✓ Se ingresa al módulo de PQR /registro de peticiones quejas reclamos y recursos/se ingresa el número radicado. ✓ Vamos a la pestaña solicitud/queja/reclamo. ✓ Ingresamos la fecha de solución que debe ser el día en que se está tomando la decisión. ✓ En observaciones ingresamos el comentario explicando la modificación y/o ajustes en este caso se colocara el texto (***accede pero no se re liquida, ya que según lo analizado en campo y en el sistema***	***PQR QUE ACCEDEN, PERO NO SE RE LIQUIDA*** Son aquellos PQR que se revisan y analizan, pero no aplican para un ajuste o descuento a la factura	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial

comercial no aplica a ningún modificación a la factura o ajuste). ✓ En tipo de respuesta seleccionamos **ACCEDE**. ✓ Vamos a la pestaña documentos requeridos. ✓ En informes formateados seleccionamos notificación personal, este documento se guarda en la ruta definida ✓ Se debe relacionar en el archivo de Excel donde se lleva el control y estadística de las modificaciones. ✓ Vuelve y se relaciona en la planilla control de las PQR de ATC y se le hace entrega a funcionario (a) de la oficina de control de PQR.	Se digitará en el módulo de PQR dando allí la fecha de solución, justificación de la modificación o ajuste a la factura, el tipo de respuesta, y generaremos la notificación personal.		
11.NOVEDADES REPORTADAS A FACTURACION: Son los casos en donde se relacionan las distintas anomalías que se deberán tener en cuenta para los siguientes periodos de facturación, se debe registrar la información en el ciclo que corresponda, se deben diligenciar todos los campos requeridos.	Se relaciona en el archivo de Excel donde se lleva el control y estadística de las modificaciones, vuelve y se relaciona en la planilla control de las PQR de ATC y se le hace entrega a funcionario (a) de la oficina de control de PQR.	Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.02.03 FORMATO CONTROL RESPUESTAS A PQR ESCRITAS
51.13.02.08 FORMATO DE CONTROL RESPUESTA A PQR VERBALES
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso**	Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección**	Jairo Bossuet Pérez Barrera **Gerente EAAAY EICE ESP**

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2021-09-21	Todos	Plan de mejoramiento auditoria control interno 2021.	Comité de Gestión y Desempeño

1. INFORMACION GENERAL

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

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

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

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

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

PRODUCTO: Certificación de paz y salvo.

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

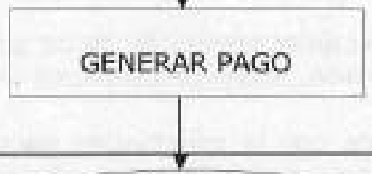
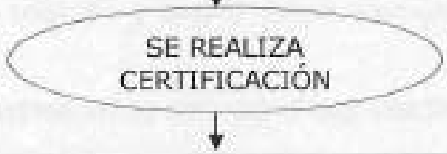
Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

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

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

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

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Suscriptor y/o usuario presenta solicitud de certificación de paz y salvo en ATC		Dirección Comercial (ATC)	Solicitud
2. De acuerdo a la dirección donde la persona solicita el paz y salvo se verifica en el sistema el estado de la cuenta del inmueble donde reside el solicitado.		Dirección Comercial (ATC)	Software de Gestión Comercial
3. Se revisan datos del suscriptor y/o usuario con el documento de identidad.		Dirección Comercial (ATC)	Software de Gestión Comercial
4. Una vez revisados los datos; se llena informa el numero de cuenta y entidad bancaria para realizar el pago.		Dirección Comercial (ATC)	51.13.05.01 Formato de pago de paz y salvo
5. Se realiza la certificación de paz y salvo.		Dirección Comercial (ATC)	Archivo Word

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

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes.

3. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor **Líder del Proceso**	Adriana Cristina Rosas Valderrama **Representante por la Dirección**	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA **Gerente EAAAY EICE ESP**

4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualizaron Términos y Definiciones y algunas actividades.	Representante Legal
04	2021-09-21	Todos	Plan de mejoramiento auditoria control interno 2021.	Comité de Gestión y Desempeño

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

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

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

1. INFORMACION GENERAL

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

RESPONSABLE: Profesional de PQR

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

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

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

PRODUCTO: Certificación de viabilidad o disponibilidad.

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Acometida de Acueducto (Decreto 302 de 2000): Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

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

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

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

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

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

3. APROBACIONES

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

4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la reposición de medidor.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

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

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

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

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

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Con base en aforos individuales.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MICROMEDICIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO.

DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES.

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

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

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

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

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

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

ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.

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

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

COSTO DE LAS REVISIONES AL MEDIDOR.

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

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

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

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

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

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

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

UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES.

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

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

PROPIEDAD DE LOS MEDIDORES.

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

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

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

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

FINANCIACIÓN DE MEDIDORES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

04036212 del 11 de junio de 2004.

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

El artículo 33 del Decreto 2269 de 1993 dispone:

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

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

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

CAMBIO DE MEDIDORES.

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

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

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

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

CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.

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

CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.

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

ACTAS DE REVISIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DICTAMEN DEL LABORATORIO.

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

"13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN

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

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

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

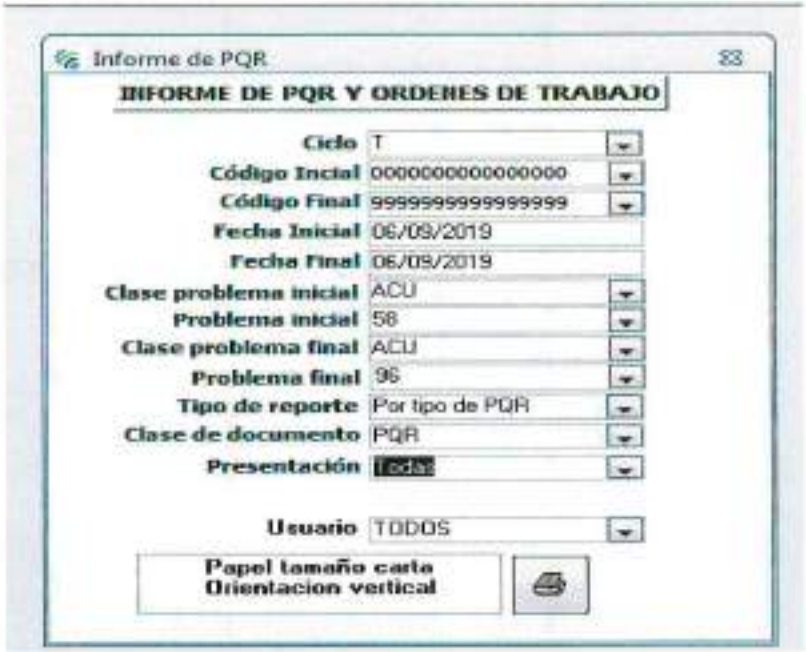
13.4. El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes, u otras partes acerca de las actividades del organismo de inspección. (...)"

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

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

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

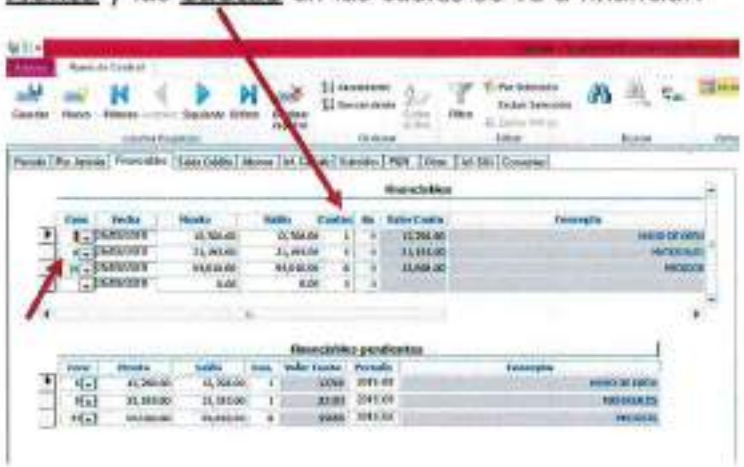
6. El funcionario encargado de realizar el control de las reposiciones al finalizar la jornada descargara de SYSMAN la relación de PQR registradas como reposición y hurtados para verificar que se las hayan remitido todas, las cuales se consolidara en un archivo Excel ubicado en la siguiente ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//REPOSICIÓN_DE_MEDIDORES_2019.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

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

 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS • Se exporta a excel y se consolida en el archivo de excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//REPOSICIÓN_DE_MEDIDORES_2019.			
7. Si el medidor es vendido por la Empresa se debe asignar el número de medidor ubicado en la siguiente ruta: MEDIDORES//MEDIDORES_2019//VENTA_DE_MEDIDORES_2019//VENTA_DE_MEDIDORES_2016_2017_2018_2019 o el que se cree de acuerdo al No. de contrato, en el cual se debe diligenciar los siguientes datos: No. Contrato, Número de medidor, Diámetro, Código Interno, Nombre, Dirección, Estrato, Fecha, Responsable de Medidores, Nueva o Reposición, Entregado A, PQR No.		Funcionario de Medidores	Archivo de Excel
8. Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la PQR por reposición o hurtados para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo.		Funcionario de Medidores	Orden de Trabajo

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

  • En el icono de comentarios se da Click y se ingresan la información del cobro. 		Funcionario de Medidores	Registro en el sistema

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

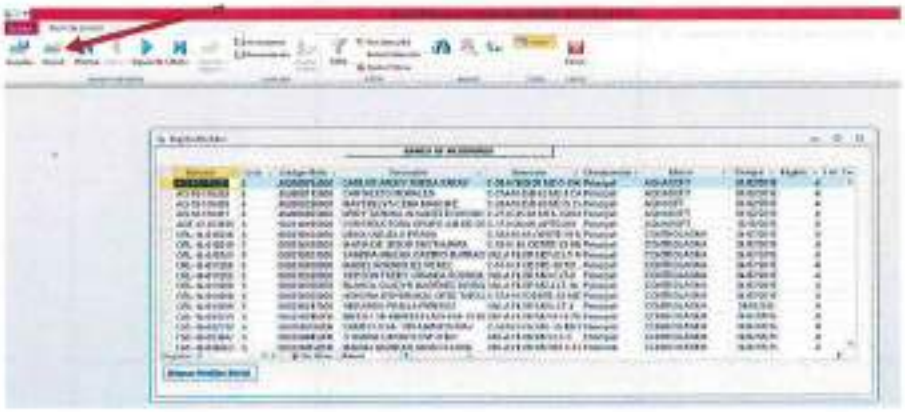
tabular para que actualice la información de la PQR. • Se selecciona la opción ***solicitud/queja/reclamo***. • Se ingresa la ***fecha de solución,*** siendo esta en la que se realizó la reposición en campo. 		Funcionario de Medidores	Registro Sistema
• Se ingresa en observaciones el comentario del formato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

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

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

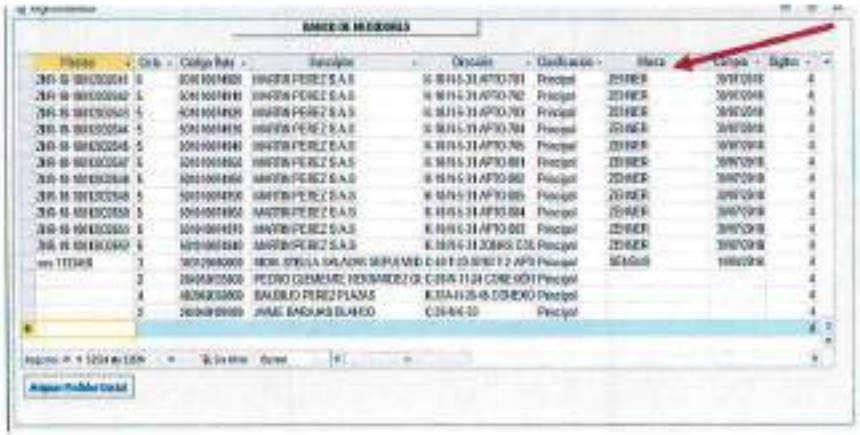
12. Se ingresa al módulo de medidores digitando la usuario y clave: 		Funcionario Medidores	Registro Sistema
13. En el menú de Aplicaciones se selecciona control de medidores. 		Funcionario Medidores	Registro Sistema
14. En el menú procesos se selecciona registro de medidores. 		Funcionario Medidores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

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



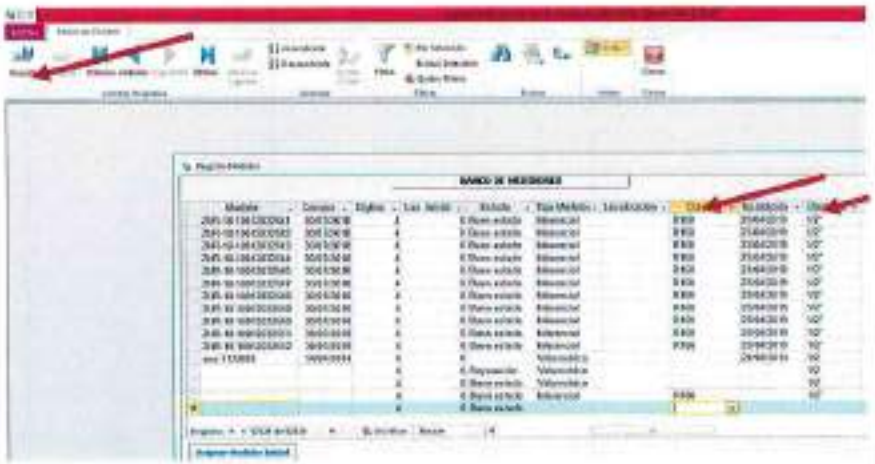
Se habilitan los campos para ingresar la información del medidor nuevo según el siguiente orden:

No. Medidor según los siguientes criterios:

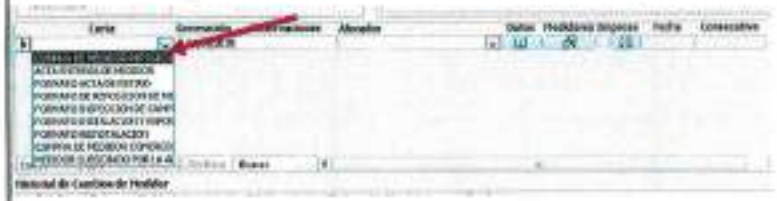


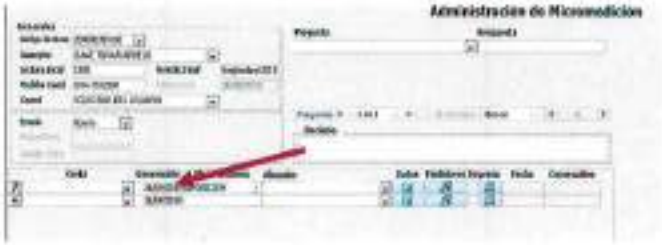
Posteriormente se diligencian los datos en el siguiente orden:

	Funcionario de Medidores	Registro Sistema

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

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

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

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

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

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

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

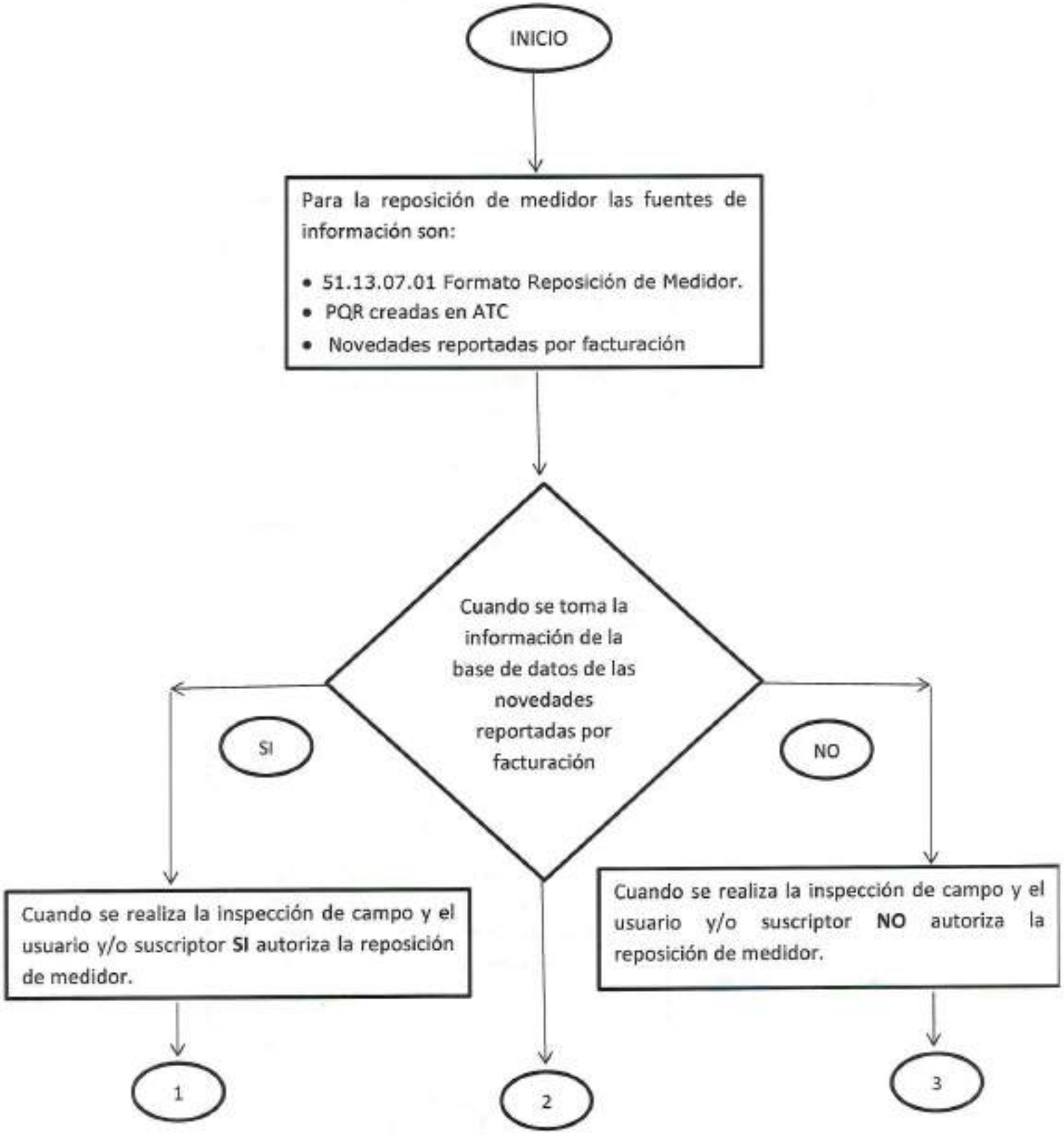
4. APROBACIONES

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

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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

FLUJOGRAMA PARA REPOSICIÓN DE MEDIDOR



Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Topal E.I.C.E. - E.S.P.	PROCEDIMIENTO PARA LA REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Tipo de Documento: Procedimiento
		Código: 51.13.07
	Fecha de Elaboración: 2019-10-01 / Fecha Ultima Modificación: 2019-10-01	Versión: 01

1

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

2

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

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

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

3

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

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

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

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

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

5

5

↓

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

↓

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

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

MACROS: MACRO WOLTMAN.

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

↓

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

↓

6

6

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

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

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

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

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

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

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

FIN

FORMATO REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Suscriptor: _____

Dirección: _____ Número de Medidor: _____

Código: _____ Fecha: _____

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

medición se encuentra _____ registrando lectura de _____ m3.

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

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

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

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

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

suministre el Micromedidor y sea financiado en _____cuotas.

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

Funcionario EAAAY: _____.

Constancia de Entrega: _____.

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Celular.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

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

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

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

REFERENCIA: NOTIFICACIÓN PERSONAL

ASUNTO: REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Cordial saludo;

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

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

El equipo de medida debe contar con las siguientes características: Micro medidor de VELOCIDAD de chorro único, de 1/2", clase metrológica R-80, R-160, R-200 de transmisión mecánica, cuerpo metálico, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC, posteriormente entregarlo en las oficinas de la Dirección Comercial, junto con el certificado de calibración y copia de la factura de compra.

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

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

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

Es tuya, es nuestra, es de Yopal!

Cordialmente;

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina De PQR EAAAY

Elaboró: Mónica Julieth Cruz Rodríguez

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

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

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

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

REFERENCIA: NOTIFICACIÓN PERSONAL

ASUNTO: REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Cordial saludo;

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

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

El equipo de medida debe contar con las siguientes características: Micro medidor VOLUMÉTRICO de 1/2", clase metrológica R160, R200 de transmisión mecánica, cuerpo metálico, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC, posteriormente entregarlo en las oficinas de la Dirección Comercial, junto con el certificado de calibración y copia de la factura de compra.

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

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

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

Es tuya, es nuestra, es de Yopal!

Cordialmente;

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina De PQR EAAAY

Elaboró: Mónica Julieth Cruz Rodríguez

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

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

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

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

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

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

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

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

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

principal del precio que se cobra al usuario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Con base en aforos individuales.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MICROMEDICIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO.

DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES.

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

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

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

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

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

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

usuario tiene derecho a escoger libremente tales bienes o servicios.

ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.

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

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

COSTO DE LAS REVISIONES AL MEDIDOR.

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

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

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

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

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

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

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

UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES.

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

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

PROPIEDAD DE LOS MEDIDORES.

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

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

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

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

FINANCIACIÓN DE MEDIDORES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CALIBRACIÓN DE MEDIDORES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

04036212 del 11 de junio de 2004.

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

El artículo 33 del Decreto 2269 de 1993 dispone:

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

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

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

CAMBIO DE MEDIDORES.

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

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

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

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

CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.

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

CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.

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

ACTAS DE REVISIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DICTAMEN DEL LABORATORIO.

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

"13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN

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

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

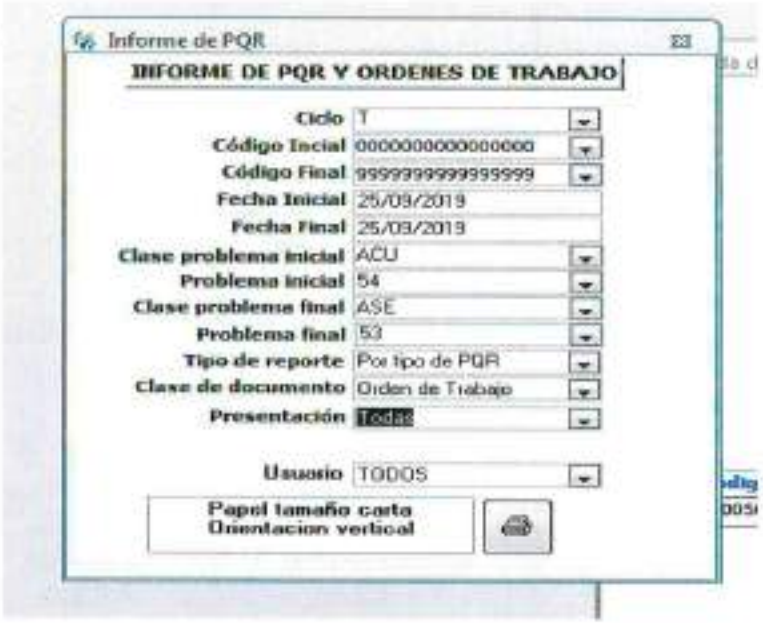
13.3. Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

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

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Los funcionarios de ATC reportan al finalizar la jornada laboral las PQR por concepto de Órdenes de Trabajo, para la instalación de medidor y demás accesorios que requiera la conexión. • Dentro de los documentos que se tienen que validar en relación al número de medidor que fue adquirido en el comercio son la factura y el certificado de calibración. • Si el medidor es vendido por la Empresa se asignara en la oficina de Medidores.	Ver documento adjunto	Funcionario PQR	Ordenes de Trabajo

2. Se digitaliza los documentos de la matrícula en el qfdocument subserie documental 20.00 EXPEDIENTE ÚNICO DEL USUARIO.		Funcionario PQR	Expediente Indizado
3. El expediente del suscriptor junto con el medidor y accesorios que hubiere traido el suscriptor o usuario si este fue comprado en el comercio, se entrega a la persona encargada de programar la instalación del medidor.		Funcionario Medidores	Expediente
4. El funcionario encargado de realizar el control de las ordenes de trabajo al finalizar la jornada descargara de SYSMAN la relación de órdenes de trabajo para verificar que se las hayan remitido todas, las cuales se consolidara en un archivo Excel ubicado en la siguiente ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//MATRICULAS NUEVAS 2019. Nota. Para descargar el informe se realizan los siguientes pasos: • Informes • Generales • Listado de PQR 		Funcionario de Medidores	Archivo de Excel

• Se diligencia los siguientes campos: Ciclo: T, Código Inicial: 0000000, Código Final: 999999999, Fecha Inicia: Rango inicial, Fecha Final: Rango Final, Clase de Problema Inicial: Acueducto, Problema Inicial: 54, Clase de Problema Final: Aseo, Problema Final: 53: Solicitud Nueva, Tipo de Reporte: Por tipo de PQR, Clase de documento: Orden de Trabajo, Presentación: Todas, Usuarios: Todos, Click en el icono de la impresora.  • Se genera el informe con los siguientes campos: No., Doc., Código de Ruta, Problema, Nombre, Dirección Técnica, Tipo, Presentación, Total Facturado Anterior, Solución, Observación, Fecha de Solución, Usuario.		Funcionario de Medidores	Archivo de Excel

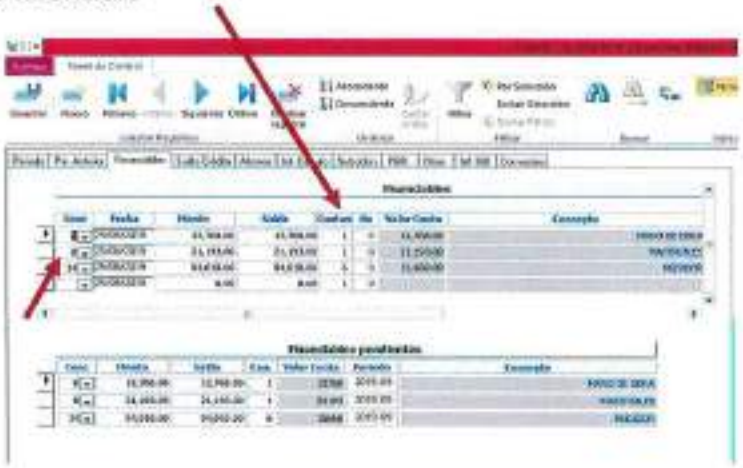
 • Se exporta a excel y se consolida en el archivo de excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//MATRICULAS NUEVAS 2019.			
7. Si el medidor es vendido por la Empresa se debe asignar el número de medidor ubicado en la siguiente ruta: MEDIDORES//MEDIDORES_2019//VENTA_DE_MEDIDORES_2019// VENTA_DE_MEDIDORES_2016_2017_2018_2019 o el que se cree de acuerdo al No. de contrato, en el cual se debe diligenciar los siguientes datos: No. Contrato, Número de medidor, Diámetro, Código Interno, Nombre, Dirección, Estrato, Fecha, Responsable de Medidores, Nueva o Reposición, Entregado A, PQR No.		Funcionario de Medidores	Archivo de Excel
8. Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la orden de trabajo para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo.		Funcionario de Medidores	Orden de Trabajo
9. Al finalizar la jornada el inspector devuelve las órdenes de trabajo entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación.		Inspector	Orden de Trabajo

10. Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la orden de trabajo los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES.		Funcionario de Medidores	Registro Sistema
11. Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMBRE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR. Para ingresar los cobros en comentarios históricos del suscriptor se siguen los siguientes pasos: • Menú Suscriptores – Búsqueda de Usuarios • Se digita cualquier índice de búsqueda:		Funcionario de Medidores	Archivo Excel

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

Funcionario de Medidores

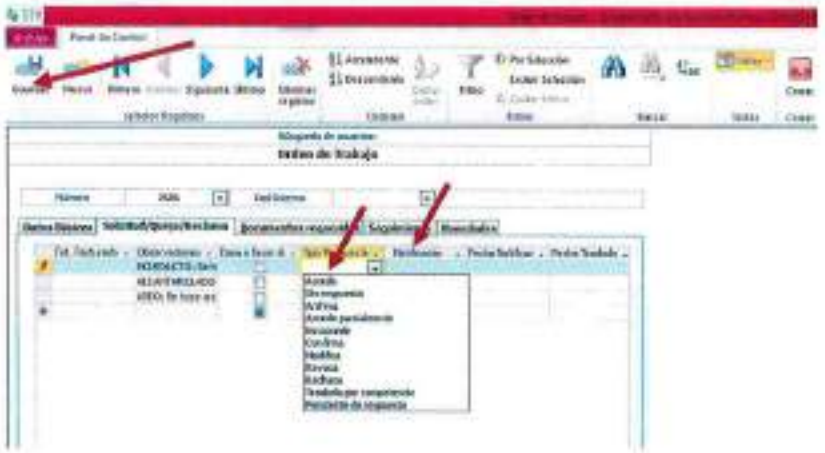
Registro en el sistema

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

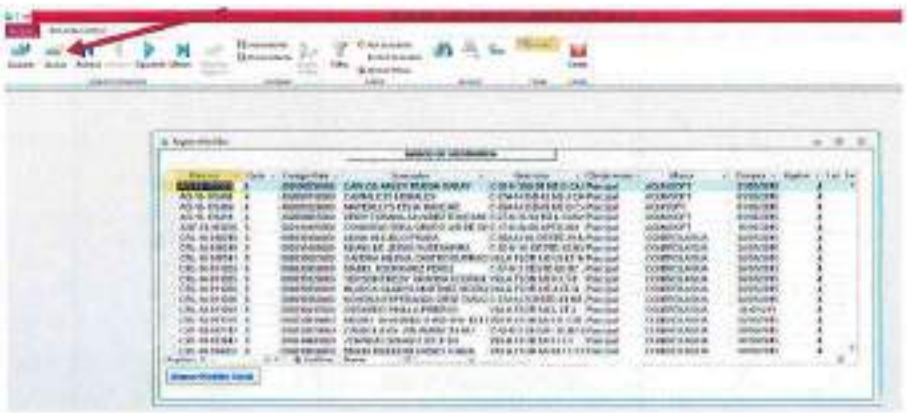
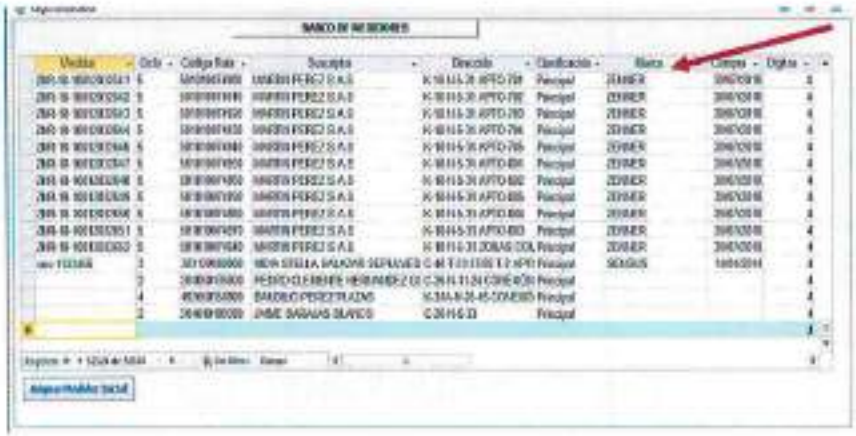
tecla de tabular para que actualice la información de la PQR. • Se selecciona la opción ***solicitud/queja/reclamo***. • Se ingresa la ***fecha de solución,*** siendo esta en la que se realizó la instalación en campo. 		Funcionario de Medidores	Registro Sistema
• Se ingresa en observaciones el comentario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

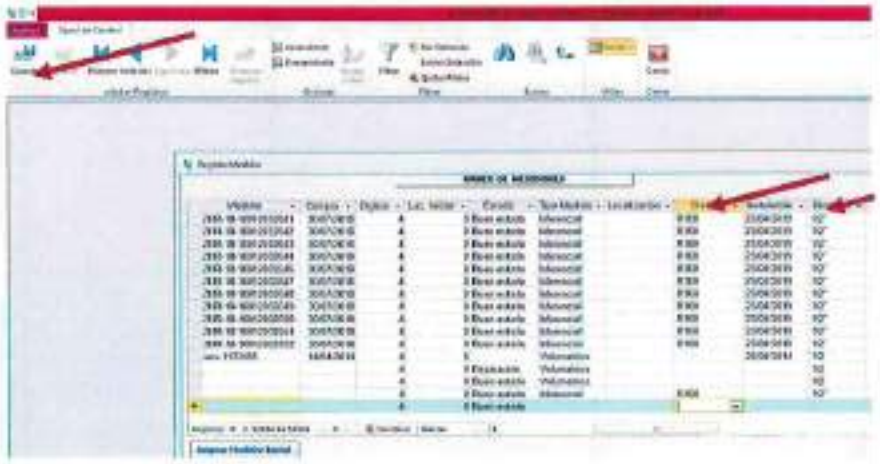
indicando el nombre de la persona que realiza dicho proceso, para desplegar la pantalla se presiona al mismo tiempo la techa Shif y F2.

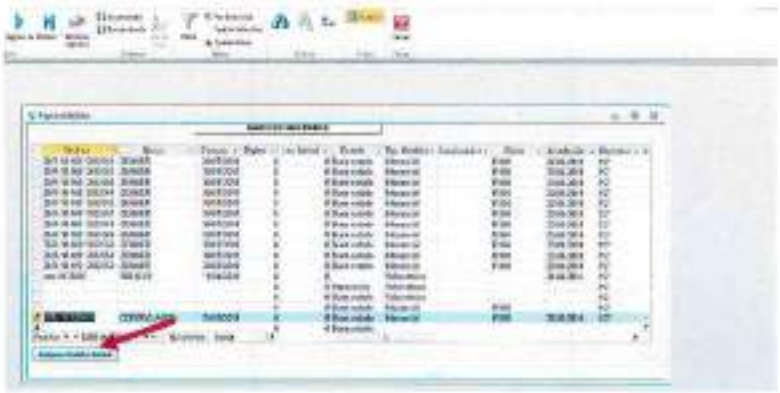
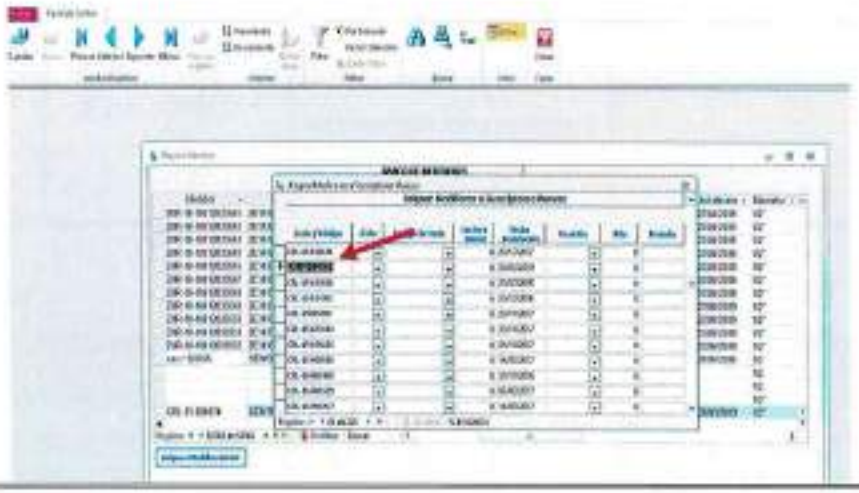
- Se debe seleccionar el tipo de respuesta, si accede o no accede y notificación personal.



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

15. Se selecciona la opción ***NUEVO***.  Se habilitan los campos para ingresar la información del medidor nuevo según el siguiente orden: No. Medidor según los siguientes criterios:  Posteriormente se diligencian los datos en el siguiente orden:		Funcionario de Medidores	Registro Sistema

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

Se da Click en asignar medidor inicial. 			
En el campo de buscar se digita el número del medidor el cual debe aparecer registrado en la base de datos de SYSMAN. 			

Se habilita una ventada donde se registra la siguiente información: • Ciclo • Código de ruta • Posición del medidor el cual es horizontal • Guardar y cerrar. 			
16. Se genera planilla para reportar los expedientes de las matriculas a facturación.		Funcionario Medidores	Foliación en la PQR

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, FORMATO DE LA ORDEN DE TRABAJO, Flujograma del Proceso.

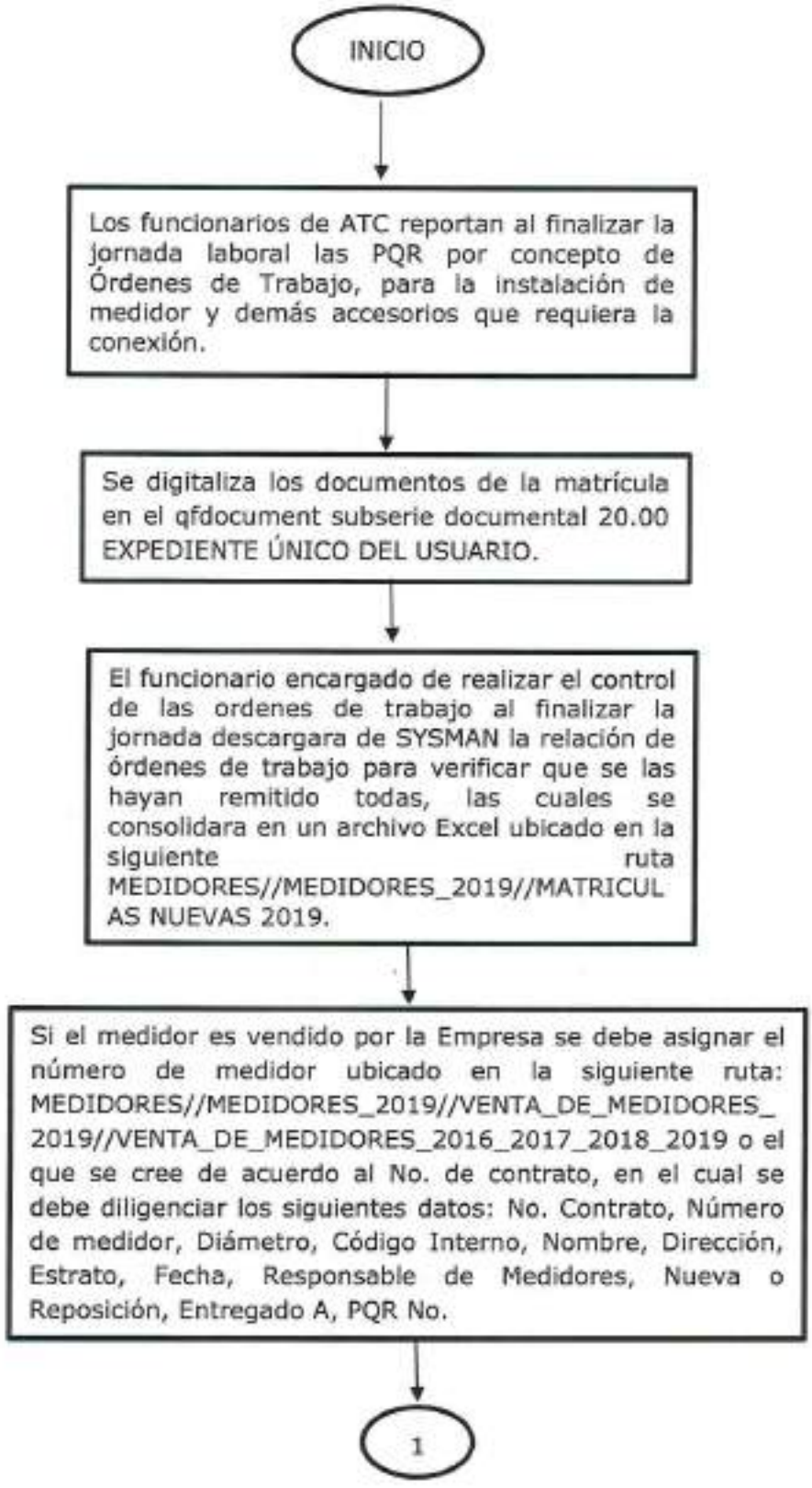
4. APROBACIONES

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

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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

FLUJOGRAMA PARA INSTALAR MEDIDOR EN MATRICULAS NUEVAS



	PROCEDIMIENTO PARA INSTALAR MEDIDOR A MATRICULAS NUEVAS	Tipo de Documento Procedimiento
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.		Código 51.13.08
	Fecha de Elaboración 2019-10-01 / Ultima Modificación 2019-10-01	Versión 01

1

Por parte del funcionario encargado de Medidores, se elabora orden de trabajo con el número de la orden de trabajo para ser entregados al Inspector, para realizar el trabajo de campo.

Al finalizar la jornada el inspector devuelve las órdenes de trabajo entregadas donde se tiene que revisar y dejar la constancia en la orden de trabajo de cuales fueron efectivas y cuales no con su respectiva explicación.

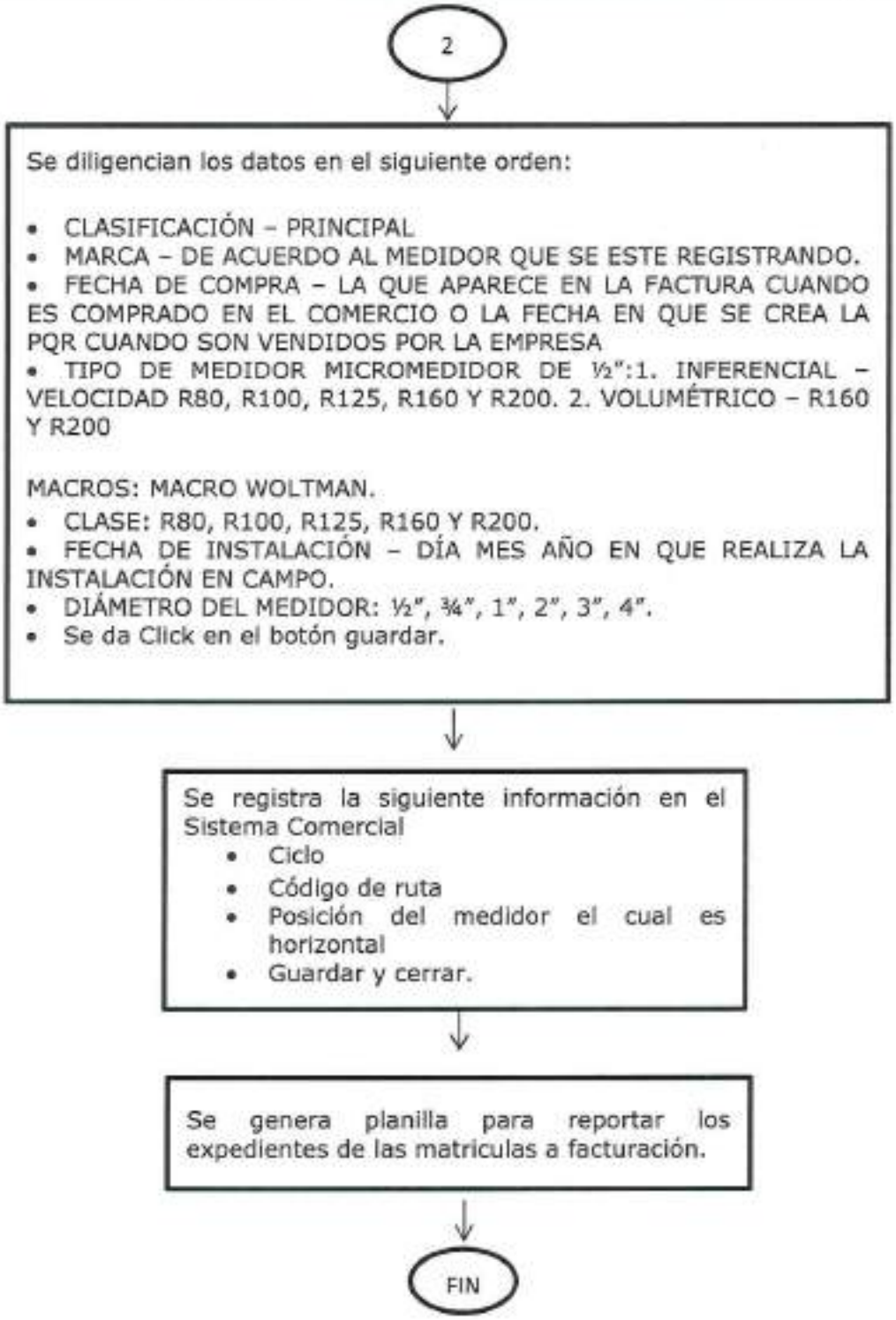
Se ingresan al sistema de información comercial en el número de la orden de trabajo los comentarios consignados en el FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES.

Posteriormente en el archivo de Excel ubicado en la ruta MEDIDORES//MEDIDORES_2019//COBROS_2019//COBROS_NOMBRE_DEL_FUNCIONARIO, se copia la información respecto de los cobros realizados, la cual se alimenta en el historio de los comentarios de cada suscriptor o usuario y en la PQR.

Se ingresan los cobros en la PQR

Se registra los datos del medidor en el Sistema Comercial

2


2
Se diligencian los datos en el siguiente orden:
• CLASIFICACIÓN – PRINCIPAL
• MARCA – DE ACUERDO AL MEDIDOR QUE SE ESTE REGISTRANDO.
• FECHA DE COMPRA – LA QUE APARECE EN LA FACTURA CUANDO ES COMPRADO EN EL COMERCIO O LA FECHA EN QUE SE CREA LA PQR CUANDO SON VENDIDOS POR LA EMPRESA
• TIPO DE MEDIDOR MICROMEDIDOR DE ½":1. INFERENCIAL – VELOCIDAD R80, R100, R125, R160 Y R200. 2. VOLUMÉTRICO – R160 Y R200
MACROS: MACRO WOLTMAN.
• CLASE: R80, R100, R125, R160 Y R200.
• FECHA DE INSTALACIÓN – DÍA MES AÑO EN QUE REALIZA LA INSTALACIÓN EN CAMPO.
• DIÁMETRO DEL MEDIDOR: ½", ¾", 1", 2", 3", 4".
• Se da Click en el botón guardar.
Se registra la siguiente información en el Sistema Comercial
• Ciclo
• Código de ruta
• Posición del medidor el cual es horizontal
• Guardar y cerrar.
Se genera planilla para reportar los expedientes de las matriculas a facturación.
FIN