

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 934 509 755-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

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

Dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, una vez surtido el trámite de envío a la dirección suministrada, sin que fuera posible efectuarse la entrega al destinatario a través de la empresa, se procede a fijar en el portal web de la Empresa link <https://www.eaaay.gov.co/atencion-al-usuario/notificaciones/notificaciones-por-aviso/> y en la cartelera de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización, el **AVISO** de la comunicación No. **833-4.16.01.13025.26 DEL 17 DE JUNIO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP No. 2026160203093 PQR No. 126319**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **JUAN IGNACION LOPEZ PARADA**.

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 cinco (5) folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Se fija la presente **NOTIFICACION** por un término de cinco (5) días hábiles, en un lugar público y visible de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización de la EAAAY, hoy **6 DE JULIO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

DESEFIJACIÓN

El día 10 **DE JULIO de 2026**, a las 5:00 p.m.: vencido el término de fijación de la anterior NOTIFICACION, se desfija y se incorpora en el expediente del suscriptor.


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Ninny Johana Vianchá J./Auxiliar administrativo PQR.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 044.010.750-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 08		

833-4.16.01.13025.26

Yopal, 17 de junio de 2026

Señor (a):

JUAN IGNACIÓ N LOPEZ PARADA

Cedula de Ciudadanía: 91.294.498

Dirección del Predio: Calle-38-N-43-31 PISO-1

Dirección de Notificación: Calle-38-N-43-31 PISO-1

Código de Usuario: 1232731

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA RECURSO DE REPOSICION ENVIADO POR LA SSPD, CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP **No. 2026160203093 DEL 3 DE JUNIO DE 2026.**

ASUNTO: NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN No. SSPD-20268700450675 DEL 27/05/2026 EXPEDIENTE NUMERO: 2021814390136076E.

Respetado(a) Señor(a) LOPEZ:

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. Respetuosamente se está remitiendo copia de la Resolución No. SSPD- SSPD-20268700450675 DEL 27/05/2026, Expediente No. 2021814390136076E, "Por la cual se decide, RECURSO DE APELACIÓN" en la que se confirma la respuesta dada por La Empresa en comunicación 830.16.01.32185.21 del 20 de octubre de 2021.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co, línea WhatsApp 3153633277 y en las instalaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Yopal E.I.C.E – E.S.P. Carrera 19 No. 21-34 de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm. Las notificaciones de las respuestas a las PQR de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización se realizarán por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

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

Cordialmente,


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
 Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Jinna Lizbeth Parra S / Técnica. Apoyo. PQR.

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo: Copia Resolución 20268700450675 (5) folios

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



RESOLUCIÓN No. SSPD - 20268700450675 DEL 27/05/2026 11:10:39
Expediente No. 2021814390136076E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**LA DIRECTORA TERRITORIAL SURORIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador No. 49580 del 28/9/2021 (fl. 3-4), el(a) usuario(a) JUAN LOPEZ identificado con la cuenta No. 1232731, manifiesta su inconformidad con el consumo facturado en la vigencia 2021-09.

El prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P., mediante Acto Administrativo No. 831.16.01.28875.21 del 5/10/2021 (fl. 7-8), resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a reliquidar el consumo facturado de septiembre.

El(a) usuario (a) JUAN LOPEZ, mediante radicado No. 202169944 del 7/10/2021 (fl. 10-11), presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador.

El prestador del servicio público EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P., identificado con NIT 844000755-4, mediante acto administrativo

la Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

No. 830.16.01.32185.21 del 20/10/2021 (fl. 15-20), resolvió el recurso de reposición revocando la respuesta impugnada y concedió la apelación ante esta Superintendencia, remitiendo el expediente que fue recibido bajo el radicado Nro. 20215293300442 de fecha 28 de octubre de 2021.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si las actuaciones de la empresa en desarrollo de la actividad administrativa están ajustadas a derecho en lo referente al acaecimiento de una posible desviación significativa y el cumplimiento del artículo 149 de la Ley de servicios públicos domiciliarios.

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

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

- Derecho de petición No. 49580 del 28/9/2021 (fl. 3-4)
- Formato de inspección de campo del 29/9/2021 (Folio 5)
- Acto Administrativo de Respuesta No. 831.16.01.28875.21 del 5/10/2021 (fl. 7-8)
- Escrito recurso de reposición y en subsidio de apelación con radicado No. 202169944 del 7/10/2021 (fl. 10-11)
- Acto Administrativo del Recurso de Reposición No. 830.16.01.32185.21 del 20/10/2021 (fl. 15-20)
- Facturas (Folios 22-28)

V. VALORACIÓN PROBATORIA Y ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, y artículo 24 numeral 3° del Decreto 1369 de 2020, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Ahora bien, el artículo 154 ibídem establece mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto se establece que “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente presentados al interponer la impugnación, donde manifiesta su inconformidad con la respuesta de la empresa al reclamo por el consumo facturado en las cuenta de abril de 2024, no obstante, en el escrito del derecho de petición, solo reclama por el consumo facturado en la vigencia de mayo de 2024, dado que igual es una limitante en apelación el objeto de impugnación, será el consumo indicado en el derecho de petición sobre la cual esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

Conforme al 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, fenómeno al que la ley denomina con propiedad, el derecho de los usuarios a responder por sus consumos reales, es decir, aquellos recibidos directamente o de los cuales se han beneficiado real y efectivamente. El artículo 146 ibídem estipula que tanto la empresa como los usuarios 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.

Teniendo en cuenta las obligaciones y derechos que tiene el usuario, el artículo 149 de la Ley

142 de 1994, impone la obligación que al preparar las facturas las empresas están en la obligación de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en los consumos de períodos anteriores, o de suscriptores en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; así mismo señala que una vez adelantado este proceso y al aclararse la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonen o carguen al suscriptor o usuario.

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

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).

b. *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).*

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

Como igual la Comisión profiere la Resolución CRA 413 de 2006, que en su artículo 12, regula lo concerniente a las revisiones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado, consagrando el derecho de los usuarios, a solicitar la asesoría o participación de un técnico, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto, y para ello la obligatoriedad de las empresas de anunciar la ejecución de las mismas, cuando prevé: *“...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.”*

Conforme lo anterior, se tiene que, por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del periodo, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Con base en lo anterior, procede el Despacho a revisar los hechos de la facturación del consumo del periodo 2021-09 y que estos se encuentren conforme a la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

1) Consumo de 2021-09.

De acuerdo con lo anterior y a las facturas existentes en el expediente, este Despacho entrará a analizar si el consumo reclamado se constituye en una desviación significativa, pero antes se hace análisis de la factura, observando:

- Que el consumo de 9 m³ deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual (71) – Lectura anterior (40) = 31 m³.

Consumo por diferencia de lectura = 31 m³

Consumo promedio facturado = 9 m³

Consumo dejado en investigación = 24 m³

Fecha de expedición de la factura = 21/9/2021

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior.

- Que el consumo de 31 m³ objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 13/8/2021 – 14/09/2021.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

PERIODO	CONSUMO EN M3
2021-8	7
2021-7	11
2021-6	9
2021-5	9
2021-4	5
2021-3	15

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
<i>b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).</i>	9m ³	31m ³	22m ³	232.14%	Se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.

Al analizar la factura reclamada, se puede comprobar que, para el periodo de 2021-9, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, Si se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que sobrepasa el 65% de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios menores a 40 metros cúbicos mensuales.

El despacho observa que, al haberse presentado desviación significativa en el consumo de 2021-09, la empresa lo facturado en su totalidad, sin tener en cuenta lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, de ejecutar una investigación respecto de ese mayor registro de consumo. No obstante, el despacho analizara a continuación las inspecciones de campo ejecutadas por el prestador para comprobar el acatamiento del debido proceso.

● **Verificación de visita adecuada.**

De conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes transcrito, una vez se presente una desviación significativa en el consumo, es deber de la empresa realizar la visita previa para establecer las causas de la misma. Adicionalmente como quedó expuesto el artículo 12 de la CRA 413 de 2006, impone a la prestadora el cumplimiento de un debido proceso, que se procede a verificar en el siguiente orden:

a) Comunicación de la visita.

El despacho, corrobora que la empresa no ha demostrado la observancia de la obligación de comunicar la realización de la visita de revisión técnica previa que se encuentra prevista en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, para salvaguardar los derechos de ambas partes, **que, en el caso analizado, no se ha cumplido**, pues la empresa no aporta demostración de esa comunicación.

Es importante precisar que, la decisión adoptada por parte del prestador vulnera el debido proceso, pues como ha quedado demostrado a lo largo de este acto administrativo, el procedimiento aplicado para el cobro de la factura o el alto consumo del servicio no tuvo justificación alguna, por tal razón, el prestador no puede cobrar en la factura de 2021-09, la totalidad del consumo registrado en el periodo. En consecuencia, la empresa deberá facturar con base en el consumo promedio del predio a razón de 9 m3.

Que el operador en el acto administrativo No. 830.16.01.32185.21 del 20/10/2021 resolvió revocar el acto administrativo que resolvió la pqr, donde modifico el consumo real de 31 m3 al consumo promedio histórico de 9 m3.

Dadas las consideraciones fácticas y la argumentación jurídica citada, este despacho CONFIRMA el acto administrativo No. 830.16.01.32185.21 del 20/10/2021

Finalmente, revisado el sistema de gestión documental de la entidad, no se registra trámite por los mismos hechos que pudiera indicar una duplicidad de expediente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR el acto administrativo No. 830.16.01.32185.21 del 20/10/2021, proferida por el prestador del servicio público EMPRESA DE ACUEDUCTO,

ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.


ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución el(a) señor(a) JUAN LOPEZ, quien recibe notificaciones en la Calle 38 # 43 – 31, en el municipio de Yopal – Casanare, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: juanitob72@yahoo.com

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P., o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en la CARRERA 19 No. 21 - 34 de la ciudad de Yopal – Casanare, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: aaaay@aaaay.gov.co

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

Dada en Neiva,

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



**ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA
DIRECTORA TERRITORIAL SURORIENTE
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

Proyectó: José Quintero – Profesional Especializado DTSOR

Revisó: Laura Yepes – contratista DTSOR

Aprobó: Anyi Viviana Manrique Amaya - Directora Territorial DTSOR