RESOLUCIÓN N.° SSPD – 20224400667075 DEL 21/07/2022

EXPEDIENTE: 2020440350600048E

POR LA CUAL SE IMPONE UNA SANCIÓN

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

En ejercicio de las funciones conferidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 del 2001, y en el Decreto 1369 de 2020, delegadas mediante la Resolución 20211000012995 del 29 de marzo de 2021 expedida por la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, con base en la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** identificado con el **NIT 810000598-0** e inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS - con el **ID 1781** presta los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los municipios de Manizales[1] y Villamaría[2] , en el Departamento de Caldas, según consta en la última actualización que presentó en el RUPS administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD)[3] .

SEGUNDO: Que mediante Memorando No. 20204240001043 del 5 de junio de 2020 remitido a la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Dirección de Investigaciones) por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la misma Delegada (en adelante Dirección Técnica), se solicitó analizar la viabilidad de abrir una investigación administrativa contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** por presuntos incumplimientos a la normatividad vigente relacionado directamente con los servicios de acueducto y alcantarillado. El referido memorando contiene los siguientes documentos como anexos:

- Copia del oficio de radicado No. 20204200297941 del 11 de mayo de 2020[4].
- Copia del oficio de radicado No. 20208300067882 del 29 de mayo de 2020[5].

[1] Desde el 4/09/1996 según consta en certificado RUPS No. 2022191781408078 del 5/05/2022.

[2] Desde el 01/01/2011 según consta en certificado RUPS No. 2022191781408078 del 5/05/2022.

[3] Según desprendible RUPS No. 2022191781408078 del 5/05/2022.

[4] "*Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional*."

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

TERCERO: Como quiera que los fundamentos no eran suficientes para determinar la existencia de méritos para abrir una investigación administrativa en contra del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** la Dirección de Investigaciones profirió el Auto No. 20204400001676 del 16 de junio de 2020, por medio del cual se dio apertura a una averiguación preliminar, y se decretaron pruebas de oficio.

CUARTO: Que mediante el acto en mención, la Dirección de Investigaciones resolvió decretar las siguientes pruebas de oficio:

> *"(…)* ***ARTÍCULO PRIMERO. - DAR APERTURA A LA PRESENTE AVERIGUACIÓN*** *PRELIMINAR respecto de los presuntos incumplimientos en los que pudo incurrir la empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.****, identificada con el* ***NIT 810.000.598-0****, puestos en conocimiento de esta Dirección de Investigaciones a través del Memorando SSPD No. 20204240001043 del 5 de junio de 2020, expedido por la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.*
>
> ***ARTÍCULO SEGUNDO. - DECRETAR*** *de oficio las siguientes pruebas:*
>
> ***2.1. REQUERIR*** *a la empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.*** *por medio de su representante legal, para que allegue copia en medio escrito o digital a esta Dirección de Investigaciones en los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de recepción del respectivo comunicado, las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los suscriptores o usuarios relacionados con el incremento en el valor de la facturación por concepto de la prestación del servicio públicos domiciliario de Acueducto en los municipios de Manizales y Villamaría del Departamento de Caldas en los meses de marzo, abril mayo de 2020, indicando el trámite dado a las mismas con los soportes respectivos y la facturación relacionada.*
>
> ***2.2. REQUERIR*** *a la empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.*** *por medio de su representante legal, para que allegue copia en medio escrito o digital a esta Dirección Investigaciones en los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de recepción del respectivo comunicado, evidencias pertinentes que demuestren la existencia de causales que le impidieran efectuar la medición de los consumos reales relacionadas con las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios en relación con el incremento en el valor de la facturación.*
>
> ***2.3. REQUERIR*** *a la empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.*** *por medio de su representante legal, para que allegue copia en medio escrito o digital a esta Dirección en los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de recepción del respectivo comunicado, cincuenta (50) facturas de esos suscriptores (de todos los estratos y usos) correspondientes a los 2 períodos anteriores a la presentación de la misma, con base en las cuales se determinó la aludida desviación significativa, así como los soportes de los trámites adelantados para superar las causas de dicha desviación.*
>
> ***ARTICULO TERCERO. - COMUNICAR*** *el presente acto administrativo al señor* ***JUAN MARTIN ZULUAGA TOBON*** *en calidad de Representante Legal, o a quien haga sus veces, de la empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.****, que puede ser enviado al correo electrónico: haciéndole entrega de una copia del mismo, y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo NO procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011. (…)"*

El anterior acto fue comunicado al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** mediante oficio de radicado No. 20204400513451 del 16 de junio de 2020, el cual fue recibido en el buzón electrónico de éste en la misma fecha según consta en certificado de entrega No. E26305392-S expedido por la empresa de correspondencia 4/72.

---

[5] "*RESPUESTA RAD*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

QUINTO: Que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** mediante los radicados Nos. 20208300083702 y 20205291126852, del 26 junio de 2020, ambos de idéntico contenido, se pronunció y aportó pruebas a través de un enlace electrónico contentivos en 3 carpetas así:

- Cien subcarpetas con las PQR requeridas en el punto 2.1, del Auto No. 20204400001676 del 16 de junio de 2020.

- Dos subcarpetas con el registro de los medidores frenados y a los cuales no se le generó lectura requeridos en el punto 2.2. del auto No. 20204400001676 del 16 de junio de 2020.

- Cincuenta subcarpetas con los registros de las desviaciones significativas requeridos en el punto 2.3. del auto de pruebas.

SEXTO: Que en razón a la respuesta del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.**, la Dirección de Investigaciones resolvió mediante el Auto No. 20204400002826 del 3 de agosto de 2020, incorporar las pruebas allegadas por el prestador y además requirió a la Dirección Técnica para lo siguiente:

> *"(…)* ***ARTÍCULO PRIMERO. – INCORPORAR*** *las pruebas allegadas por la Empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.*** *mediante la Comunicación relacionada en la parte motiva, en su valor legal, y serán tenidas en cuenta en lo que resulten conducentes, pertinentes y útiles en la averiguación preliminar que se adelanta*
>
> ***ARTÍCULO SEGUNDO. - DECRETAR*** *de oficio las siguientes pruebas:*
>
> ***REQUERIR*** *a la* ***DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO****, para que allegue en los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de recepción del respectivo memorando la siguiente información:*
>
> *1. De conformidad con la respuesta dada por el Prestador mediante Radicado SSPD 20205291126852 y 20208300083702 ambos del 26 de junio de 2020, al igual que con la información obtenida en su ejercicio de inspección y vigilancia, informe mediante un análisis técnico a este Despacho si la empresa* ***AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.*** *en los meses de marzo, abril y mayo de 2020 o periodos que evidencien realizó la facturación por promedio a sus usuarios contraviniendo lo establecido en los artículos 9 numeral 9.1, 146 y 148 de la Ley 142 de de la Ley 142 de 1994, y/o si se presentaron otros posibles incumplimientos que afecte a sus usuarios, allegando las pruebas respectivas*
>
> ***ARTÍCULO TERCERO****. - Comunicar el presente acto administrativo al señor* ***JUAN MARTIN ZULUAGA TOBON*** *en su calidad de Representante Legal, o a quien haga sus veces, quien puede ser citado al correo electrónico haciéndole entrega de una copia del mismo, y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo NO procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011. (…)"*

El anterior auto fue comunicado al prestador bajo el oficio de radicado No. 20204400748291 del 3 de agosto de 2020, el cual fue recibido en su buzón electrónico el 4 de agosto de 2020 según consta en certificado de envió No. E29195740-S expedido para la empresa de correspondencia 4/72. De igual forma le fue comunicado a la Dirección Técnica bajo el Memorando interno No. 20204400073643 del 15 de septiembre de 2020.

SÉPTIMO: Que mediante el Memorando de radicado No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020, la Dirección Técnica brindó respuesta a la prueba decretada bajo el Auto No. 20204400002826 del 3 de agosto de 2020.

OCTAVO: Que luego de adelantada y surtida la etapa de averiguación preliminar dentro de la cual se decretaron las pruebas en mención, la Dirección de Investigaciones encontró mérito y ordenó la Apertura de Investigación y formuló Pliego de Cargos contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** a través del auto No. 20204400006276 del 23 de

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

diciembre de 2020, dentro del cual quedaron descritas todas las actuaciones surtidas en la etapa preliminar, resolviendo finalmente formular los siguientes cargos:

> ***"CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., DE LOS ARTÍCULOS 9 (NUMERAL 9.1) Y 146 DE LA LEY 142 DE 1994 POR HABER FACTURADO POR MÁS DE UN PERIODO CON BASE EN LOS CONSUMOS PROMEDIO A USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO.***
>
> ***CARGO SEGUNDO: PRESUNTA VIOLACIÓN POR AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P AL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994 Y AL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 POR PRESUNTA VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN LAS INVESTIGACIONES POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS."***

NOVENO: Que mediante Oficio de radicado No. 20204401246201 del 29 de diciembre de 2020, la Dirección de Investigaciones profirió citación para la notificación personal del pliego de cargos, de conformidad con lo señalado en el artículo 68 de Ley 1437 de 2011. La mencionada citación fue recibida en el buzón electrónico del prestador el 4 de enero de 2021[6].

Ante la no comparecencia del prestador y una vez vencido el término legal, la Dirección de Investigaciones adelantó la notificación por aviso del pliego de cargos, mediante oficio de radicado No. 20214400004411 del 7 de enero de 2021 en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. El mencionado Oficio fue recibido por el prestador el 12 de enero de 2021[7], quedando surtida la notificación por aviso al día siguiente hábil, esto es, el 13 de enero de 2021, razón por la cual el término de quince (15) días hábiles para presentar descargos venció el 3 de febrero de 2021.

DÉCIMO: Que una vez revisado el Sistema de Gestión Documental de la Entidad denominado ORFEO, la Dirección de Investigaciones evidenció que **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**, presentó escrito de descargos, dentro del término legal, mediante radicado No. 20215290147862 del 28 de enero de 2021, con el cual aportó las pruebas documentales relacionadas a continuación:

- Copia de la comunicación del 27/12/2019 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. 0193940-2018. (1 folio).
- Copia del acta de retiro del medidor del usuario con No. de suscripción del 7/01/2020. (1 folio).
- Copia de un informe de visita al usuario con No. de suscripción del 29/02/2020. (1 folio).
- Copia del Copia de la comunicación del 4/6/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. AM0006655 (1 folio).
- Copia del acta de retiro del medidor del usuario con No. de suscripción del 11/06/2020. (1 folio).
- Copia de la una comunicación dirigida al usuario con No. de suscripción del 19/06/2020, referente al resultado de la revisión del medidor No. AM0006655 (2 folios).
- Copia del acta de entrega de los resultados del medidor No. AM0006655 al usuario con No. de suscripción del 3/7/2020 81 folio).

---

[6] Como consta en la guía RA296443564CO expedida por la empresa de servicios postales 472, que obra en el Expediente.

[7] Como consta en la guía RA297129618CO expedida por la empresa de servicios postales 472, que obra en el Expediente.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- Copia del certificado de calibración del medidor No. AM0006655. (1 folio).

- Copia de la comunicación del 11/05/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. E12IA186889 y su guía con No. (3 folios).

- Copia de la comunicación del 1/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. E12IA186889 y su guía con No. y pantallazo de envió por correo electrónico (4 folios).

- Copia de la comunicación del 10/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. E12IA186889 y pantallazo de envió por correo electrónico (4 folios).

- Copia de la comunicación del 30/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. E12IA186889 (2 folios).

- Copia de la comunicación del 01/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo (1 folio).

- Copia del informe de visita del 05/06/2020 al predio del usuario con No. de suscripción (1 folio).

- Copia de la comunicación del 29/04/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo (1 folio).

- Copia del informe de visita del 05/05/2020 al predio del usuario con No. de suscripción (1 folio).

- Copia de la comunicación del 16/10/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. C17LA203256. (1 folio)

- Copia del acta de retiro del medidor No. C17LA203256 del usuario con No. de suscripción del 26/10/2020. (1 folio).

- Copia de la comunicación del 31/07/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. 2010AM20310. (2 folios).

- Copia del acta de retiro del medidor No. 2010AM20310 del usuario con No. de suscripción del 11/08/2020. (1 folio).

- Copia de la comunicación del 31/07/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. J18FA829149. (2 folios).

- Copia del acta de retiro del medidor No.25718 del usuario con No. de suscripción 19010 del 14/08/2020. (1 folio).

- Copia de la comunicación del 31/07/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción 19010, referente al aviso de retiro del medidor No. (2 folios).

- Copia del acta de retiro del medidor No.2013-32574 del usuario con No. de suscripción 20643 del 14/08/2020. (1 folio)

- Copia de la comunicación del 31/07/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción 20643, referente al aviso de retiro del medidor No. 2013-32574. (2 folios).

- Copia del acta de retiro del medidor No. C14LA393514 del usuario con No. de suscripción del 15/08/2020. (1 folio).

- Copia de la comunicación del 31/07/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. C14LA393514. (2 folios).

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- Copia del acta de retiro del medidor No. 0009111AM del usuario con No. de suscripción del 15/08/2020. (1 folio).

- Copia de la comunicación del 31/07/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. 0009111AM. (2 folios)

- Copia del acta de retiro del medidor No. del usuario con No. de suscripción del 19/08/2020. (1 folio)

- Copia de la comunicación del 6/08/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. (2 folios)

- Copia de la comunicación del 14/08/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. (2 folios)

- Copia del acta de retiro del medidor No. AM00043632008 del usuario con No. de suscripción del 25/08/2020. (1 folio)

- Copia de la comunicación del 19/08/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. AM00043632008. (2 folios)

- Copia del acta de retiro del medidor No. 07AM29690 del usuario con No. de suscripción del 25/08/2020. (1 folio)

- Copia de la comunicación del 19/08/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. 07AM29690. (2 folios)

- Copia del acta de retiro del medidor No. 03AM-1113 del usuario con No. de suscripción del 26/08/2020. (1 folio)

- Copia de la comunicación del 19/08/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. 03AM-1113. (2 folio)

- Copia del acta de retiro del medidor No. AM0000375-2008 del usuario con No. de suscripción del 28/08/2020. (1 folio)

- Copia de la comunicación del 19/08/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. AM0000375-2008. (2 folio)

- Copia de la comunicación del 28/05/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo. (1 folio)

- Copia del informe de visita de revisión por desviación de consumo al predio del usuario con No. de suscripción (2 folios)

- Copia de la comunicación del 5/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo. (1 folio)

- Copia del informe de visita de revisión por desviación de consumo al predio del usuario con No. de suscripción (2 folios)

- Copia de la comunicación del 3/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo. (1 folio)

- Copia del informe de visita de revisión por desviación de consumo al predio del usuario con No. de suscripción (2 folios)

- Copia de la comunicación del 1/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo. (1 folio)

- Copia del informe de visita de revisión por desviación de consumo al predio del usuario con No. de suscripción (2 folios)

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- Copia de la comunicación del 3/06/2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo. (1 folio)

- Copia del informe de visita de revisión por desviación de consumo al predio del usuario con No. de suscripción (2 folios)

- Copia del certificado y representación legal de la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. (12 folios)

- Archivo en formato Excel con la relación de la facturación del año 2018.

Así mismo, con su escrito de Descargos No. 20215290160202 del 28 de enero de 2021, el Representante Legal de **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** autorizó de manera general la notificación electrónica al correo electrónico

UNDÉCIMO: Que mediante Auto No. 20214400258976 del 12 de octubre de 2021, la Dirección de Investigaciones resolvió incorporar al expediente en su valor legal los medios de prueba allegados por el prestador y, además resolvió decretar la práctica de una prueba de oficio en los siguientes términos:

> *"**ARTÍCULO PRIMERO. – INCORPORAR** al expediente en su valor legal, los documentos allegados por **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**, a través del Radicado SSPD n°. 20215290160202 del 29 de enero de 2021, por medio del cual se presentó Escrito de Descargos.*
>
> ***ARTICULO SEGUNDO. – DECRETAR** de oficio la siguiente prueba:*
>
> ***REQUERIR** a la **DTGAA** para que:*
>
> ***(i)** Remita un informe detallado, en el cual examine la información allegada por el Prestador en su escrito de Descargos radicado con el n°. 20215290160202 del 29 de enero de 2021, así como la reportada en el maestro de facturación del SUI, y con base a ello, establezca cuántos suscriptores fueron facturados por consumo promedio para los meses de enero de 2019 a julio de 2020, citados en el Memorando SSPD n°. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.*
>
> ***(ii)** Informe si de acuerdo a los argumentos y/o razones técnicas alegadas por **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**, y los medios de prueba aportados, existe una justificación de tipo técnica u otra, para que la Empresa genere facturación con base en consumos por promedio para los meses de enero de 2019 a julio de 2020.*
>
> ***(iii)** Remita un informe detallado en el cual la dependencia establezca si para los casos analizados por la **DTGAA** en el Memorando SSPD n°. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020, correspondientes a los números de suscriptores (período del 30 de marzo de 2020 al 29 de abril de 2020), (período del 17 de marzo de 2020 al 16 de abril de 2020) (periodos del 25 de febrero al 26 de marzo de 2020 y 26 de marzo de 2020 al 24 de abril de 2020), **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** estaba habilitada para realizar la facturación por promedio, de conformidad con sus manifestaciones y los medios de prueba aportados.*
>
> ***ARTÍCULO TERCERO. - DECRETAR** como período probatorio un término de DIEZ (10) días hábiles, los cuales iniciarán a contar una vez se surta la comunicación del presente Acto Administrativo.*
>
> ***ARTÍCULO CUARTO. - COMUNICAR** el presente acto administrativo al señor **JUAN CARLOS PENAGOS LONDOÑO** en su calidad de representante legal de **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces que puede ser enviado a la dirección de correo electrónico: advirtiéndole que contra el mismo no procede ningún recurso de conformidad con lo establecido en el artículo*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011. (...)"

El Auto de pruebas No. 20214400258976 del 12 de octubre de 2021, fue comunicado al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** mediante Oficio de radicado No. 20214404726961 del 12 de octubre de 2021, el cual fue recibido por éste el 13 de octubre de 2021 según consta en el Certificado de Comunicación electrónica No. E58247060-S expedido por la empresa de correspondencia 4/72.

De igual forma el auto en mención, fue comunicado a la Dirección Técnica mediante Memorando SSPD No. 20214400120613 del 12 de octubre de 2021.

DÉCIMO SEGUNDO: Que mediante Memorando No. 20214240178863 del 30 de diciembre de 2021, la Dirección Técnica, dio respuesta al requerimiento probatorio realizado por la Dirección de Investigaciones mediante Memorando SSPD No. 20214400120613 del 12 de octubre de 2021.

DÉCIMO TERCERO: Que a través de Auto No. 20224400072066 del 15 de marzo de 2022, la Dirección de Investigaciones incorporó al expediente en su valor legal el Memorando No. 20214240178863 del 30 de diciembre de 2021 allegado por la Dirección Técnica, y en consideración a que no se requería decretar periodo probatorio adicional, la misma dependencia dio por concluido el periodo probatorio, por lo que procedió a dar traslado de toda la actuación al prestador para que, si lo consideraba, presentara alegatos de conclusión.

El Auto en mención fue comunicado al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** mediante Oficio No. 20224401077751 del 15 de marzo de 2022, el cual fue recibido en su buzón electrónico en la misma fecha según certificado de envió No. E71010371-S expedido por la empresa de correspondencia 4/72, por lo cual el plazo para presentar el escrito de alegatos venció el 30 de marzo de 2022.

Una vez agotado el término para presentar alegatos y verificado el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) se constató que el prestador no presentó escrito de alegatos.

DÉCIMO CUARTO: Agotadas las etapas señaladas en el procedimiento aplicable a este tipo de actuaciones administrativas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del CPACA, y en cumplimiento del debido proceso, el Despacho procede a resolver la presente actuación administrativa, en los siguientes términos:

14.1. COMPETENCIA FUNCIONAL

El artículo 2 de la Constitución Política, constituye el primer fundamento constitucional implícito de la potestad sancionatoria de la Administración Pública, al contemplar como fines esenciales del Estado, entre otros, el de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política. Ello implica que la Administración deba propender por el mantenimiento de las condiciones que permitan el disfrute de los derechos de las personas, para lo cual deberá utilizar, si es del caso, las facultades sancionatorias inherentes al ejercicio del poder público.[8]

Así mismo, dispone el artículo 370 Ibídem:

"*Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten*" (subrayado fuera del texto).

[8]En ese sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional, al afirmar: "(…) *el ejercicio de la función pública encomendada a la Administración implica que, si ésta se encuentra facultada para imponer un mandato o regular una conducta en servicio del interés público, también debe estar facultada para lograr la garantía del orden mediante la imposición de sanciones, frente al cumplimiento de tales mandatos*". Corte Constitucional. SU. 1010 de 2008. También: Corte Constitucional, Sentencia C- 595 de2010.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

A su turno, el inciso 2 del artículo 365 constitucional señala que: "*Los servicios públicos estarán sometidos al régimen que fije la ley* (…)". En cumplimiento de este mandato, fue expedida la Ley 142 de 1994 "*Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios*" y conforme al numeral 1 de su artículo 79, corresponde a la SSPD:

> *"Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad".*

Las sanciones administrativas que puede imponer la SSPD están contenidas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994. A su turno, el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios delegó la función de investigación y sanción en el Superintendente Delegado para Acueducto, Aseo y Alcantarillado, a través de la Resolución No. 20211000012995 del 29 de marzo de 2021. Estas funciones incluyen:

> *"(…) 1. Imponer las sanciones de amonestación o multa a los prestadores de servicios públicos que violen las normas a las que deban estar sujetos, según la naturaleza y la gravedad de la falta:*
>
> *a) Amonestación;*
> *b) Multas. (…)".*

Igualmente, en el artículo 21 del Decreto 1369 de 2020 "***Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios***", se facultó a las Direcciones de Investigaciones de la SSPD, para: "*Proyectar todos los actos administrativos y documentos propios de la actuación administrativa sancionatoria a su cargo*.". En suma, la SSPD está facultada para imponer las sanciones correspondientes por violación al régimen de servicios públicos, como señaló la jurisprudencia administrativa:

> *"(…) el legislador le otorgó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios facultades especiales de vigilancia y control, además de plenos poderes sancionatorios por la violación o desconocimiento del ordenamiento jurídico en materia de servicios públicos, todo lo anterior en el marco de actuación de lo dispuesto para el ejercicio y ejecución de sus competencia y funciones misionales. Cabe resaltar que la potestad sancionatoria implica la existencia de un procedimiento previo que respete el derecho de defensa y contradicción y que como resultado del mismo se llegue a la imposición de medidas en el marco del derecho de "punición"*[9].

En este contexto, es claro que la Superintendencia está facultada para imponer las sanciones correspondientes por violación al régimen de servicios públicos domiciliarios.

14.2. ANÁLISIS DEL DESPACHO SOBRE LAS CONDUCTAS INVESTIGADAS

14.2.1. CARGO PRIMERO:

"PRESUNTO INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., DE LOS ARTÍCULOS 9 (NUMERAL 9.1) Y 146 DE LA LEY 142 DE 1994 POR HABER FACTURADO POR MÁS DE UN PERIODO CON BASE EN LOS CONSUMOS PROMEDIO A USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO"

14.2.1.1. ANÁLISIS DEL DESPACHO

En este punto, el Despacho entrara a revisar y estudiar todo el contenido del expediente No. 20204403506000048E, para determinar la existencia o no de responsabilidad del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** frente a la conducta aquí citada, teniendo en cuenta las circunstancias de hecho, el pronunciamiento del prestador y las pruebas obrantes en el expediente, así:

[9] Consejo de Estado. Sentencia del 26 de noviembre de 2015. Rad. No. 25000-23-24-000-2005-01325-01.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

14.2.1.1.1. Circunstancias de hecho

En punto de la cargo citado, en el Memorando de solicitud de investigación No. 20204240001043 del 5 de junio de 2020, la Dirección Técnica solicitó a la Dirección de Investigaciones evaluar la existencia de méritos para iniciar investigación administrativa contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** porque presuntamente éste habría incumplido el régimen de los servicios públicos, al realizar facturación por promedio sin justificación alguna, contraviniendo lo señalado en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Así pues, la Dirección Técnica precisó los siguientes hechos:

> *"(…) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones, especialmente la establecida en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 19942, mediante Oficio SSPD No 20204200297941 del 11 de mayo de 2020, requirió al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** con el fin que remitiera la siguiente información relacionada con la facturación y medición de los consumos por parte de la empresa a partir de la declaratoria de emergencia sanitara decretada por el Gobierno Nacional:*
> *(…)*
>
> *3.Informe si para el periodo marzo, abril y lo corrido de mayo del presente año, la emergencia la empresa que usted representa expidió facturas con el cobro del servicio público domiciliario prestado con base en consumos estimados o promedios.*
>
> *4. De haber procedido con medición del consumo por promedio, exponga y soporte las razones para ello, informando cuántos predios ha facturado por promedio según la clase de suscriptor y, cuantos por diferenciar real de lecturas.*
>
> *(…)*
> *El prestador, como respuesta al requerimiento de información anterior, mediante radicado SSPD No. 20208300067882 del 21 de mayo de 2020 informó:*
>
> *"(…) Los consumos facturados y que no presentaron desviaciones significativas fueron facturados con base en diferencia de consumos.*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Con respecto a la facturación realizada en el mes de marzo y abril que corresponde a los periodos de consumo de febrero y marzo, según reporte SUI, los suscriptores facturados por promedio son los siguientes:

Clase de Uso	Marzo	Abril
Estrato 1	179	214
Estrato 2	379	423
Estrato 3	551	647
Estrato 4	341	371
Estrato 5	101	123
Estrato 6	178	189
Industrial	9	6
Comercial	153	184
Oficial	28	53
Especial	18	16
Temporal	3	6
Total	**1,940**	**2,232**

Durante el inicio de la emergencia por COVID-19, se determinó por cuestiones de salubridad efectuar la facturación de algunos suscriptores teniendo en cuenta el consumo promedio o usuarios en circunstancias similares. Esto con el fin de cuidar la salud de los usuarios y la de nuestros colaboradores.

La facturación por promedio inició a partir del ciclo 10 del periodo 2020/02, hasta el ciclo 9 del periodo 2020/03. Sin embargo, una vez tomadas todas las medidas de bioseguridad y facturación correspondiente al mes de marzo (2020/03), se reanudó nuevamente el cobro normal de la factura mediante diferencias entre las lecturas reales registradas por el instrumento de medición.

A continuación se relaciona los usuarios facturados por promedios y por diferencia de lecturas:

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Respecto de lo anterior, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es claro en indicar lo siguiente:

"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. (…)

A su turno, el artículo 9 ibídem determina que:

"ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

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

De acuerdo con lo expuesto en su Memorando de Solicitud de Investigación, la Dirección Técnica estableció que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** presuntamente llevó a cabo facturación por promedio durante marzo, abril y mayo de 2020 sin justificación alguna, lo cual contraviene lo señalado en los artículos 9, numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994, en los que se establece el derecho de los usuarios a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales y la determinación del consumo facturable de los servicios públicos domiciliarios.

En tal sentido, como se precisó a folios 1 y 2 del presente Acto Administrativo, por considerar que los fundamentos probatorios allegados por la Dirección Técnica no eran suficientes para determinar la existencia de méritos para la apertura de una investigación contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** por el presunto incumplimiento citado, la Dirección de Investigaciones profirió el Auto con Radicado No. 20204400001676 del 16 de junio de 2020, por medio del cual se dio apertura a la Averiguación Preliminar y se decretaron pruebas de oficio mediante Auto No. 20204400002826 del 03 de agosto de 2020.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Posteriormente, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P**. dio respuesta a dicho Auto mediante los radicados Nos. 20205291126852 y 20208300083702 del 26 de junio de 2020, y con estos allegó los siguientes documentos contentivos en carpetas separadas:

- RESPUESTA 2.1 PQRS, (cien (100) Subcarpetas).
- RESPUESTA 2.2 MEDIDORES PARADOS Y NO VISTOS, (dos (2) Subcarpetas)
- RESPUESTA 2.3 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, (cincuenta (50) Subcarpetas)

Lo anterior fue trasladado a la Dirección Técnica a través del Memorando No. 20204400073643 del 15 de septiembre de 2020 para su respectivo análisis, quien, a su vez, a través del Memorando No.20204240002623 del 22 de octubre de 2020 brindó respuesta en los siguientes términos:

> *"(…) Así las cosas, esta Dirección procede a efectuar las respectivas revisiones relacionadas con la respuesta remitida por el Prestador al requerimiento realizado por la Dirección de Investigaciones, en el siguiente sentido:*
> *(…)*
> *Allego las peticiones, quejas, reclamos de los suscriptores relacionados con el incremento en el valor de la facturación por concepto de la prestación del servicio públicos domiciliario de Acueducto en los municipios de Manizales y Villamaría del Departamento de Caldas en los meses de marzo, abril, mayo, indicando el trámite dado a las mismas con los soportes respectivos y la facturación relacionada, que para los meses de marzo, abril y mayo constan de seiscientos cincuenta y tres 653 PQR de la siguiente manera, para los meses:*

MES	Nro. De PQRS	OBSERVACION
MARZO	0	
Abril	152	Remisión expediente
Mayo	501	remisión expediente
Junio		En tramite

> *Este dato se obtiene de acuerdo con la tipología para la radicación de las PQRS, las cuales están asociadas a incremento en el valor de la facturación: tales conceptos por tipo según la Superintendencia.*

CODIGO DE CAUSAL	DETALLE CAUSAL	DESCRIPCION DETALLE CAUSAL
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo o de producción facturado
120	Cobros por promedio	Cuando se cuestiona la facturación por el cobro del consumo estimado o promedio y no por diferencia de lecturas.
127	Inconformidad por Desviaciones significativas	Inconformidad por desviaciones significativas frente a consumos anteriores

> *Se adjunta lo anunciado en tres carpetas (respuestas 2.1 PQRs, respuesta 2.2 Medidores parados y no vistos y 2.3 Desviaciones Significativas) con los debidos soportes.*
>
> ***PQR – Suscriptor No.51494:***

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

La Empresa aportó los certificados de comunicación electrónica emitidos por la empresa 4-72 en los que se lee destino enviados el 4 y 12 de junio de 2020 con asunto: "NOTIFICACIÓN RAD

La factura No. correspondiente al período del 30 de marzo de 2020 al 29 de abril de 2020 se observa que, al parecer, los períodos de octubre, noviembre y diciembre de 2019, enero y febrero de 2020 los facturó con un consumo promedio de 15 m3, se lee lectura actual 207 y lectura anterior 207 y no presenta consumo.

El 28 de mayo de 2020 el suscriptor y/o usuario presentó reclamo con radicado No. en el formato se lee:

"Observación: Rev consumos promedio Descripción: A pesar de que nuestro negocio se encuentra cerrado desde el día 20 de marzo debido al confinamiento, ustedes siguen cobrando por promedio. En el mes de marzo en la factura cobraron

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

un consumo de 15 M3 aunque el real fue de 3 y en el mes de abril obviamente no hay consumo y continúan cobrando 15 M3. No es justo que con los establecimientos cerrados ustedes cobren un promedio. En la línea no contes (SIC)"

Aportan el oficio emitido el 4 de junio de 2020 con referencia: "Acto Empresarial por medio del cual se resuelve un Reclamo" y se lee:

"En atención a su solicitud el procedimiento de Gestión de Pérdidas Comerciales procedió comunicándose con usted al celular la cual informe que el medidor surte oficinas deshabitadas desde el 20 de marzo de 2020.

El medidor registra correctamente, por lo tanto, se determinó reliquidar los periodos de marzo con 3m3 y abril con 0m3 registrados realmente por el medidor. …"

Aportan los oficios del 4 de junio de 2020 con referencia: "Citación para notificación personal de decisión a Reclamo" y del 12 de junio "Notificación por AVISO".

PQR – Suscriptor No.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

La Prestadora aportó la guía de envío No. de la empresa 4.-72 con sello de entrega del 6 de junio de 2020 y recibido por Edwar Molina.

En la factura No. correspondiente al período del 17 de marzo de 2020 al 16 de abril de 2020 se observa que, al parecer, los períodos de febrero, marzo y abril de 2020 los facturó con un consumo promedio de 9 m3, se lee lectura actual 1600 y lectura anterior 1600 y presenta un consumo de 9 m3.

El 28 de mayo de 2020 el suscriptor y/o usuario presentó reclamo con radicado No. en el formato se lee:

"Observación: REVISIÓN DE MEDIDOR Descripción: CLIENTE INCONFORME DEBIDO A SON 3 PERSONAS EN LA VIVIENDA Y EL MEDIDOR ESTA PARADO Y SE ESTA COBRANDO CONSUMO PROMEDIO SOLICITA Y AUTORIZA RETIRO"

Aportan el oficio emitido el 3 de junio de 2020 con referencia: "Acto Empresarial por medio del cual se resuelve un Reclamo" y se lee:

"Atendiendo su solicitud, el procedimiento de Gestión de Pérdidas Comerciales informa que, según cronograma de actividades, se iniciarán las gestiones de retiro del medidor, para lo cual se enviará una comunicación informando la fecha en la cual se realizará el retiro del medidor para pruebas en el laboratorio" … (SIC)

"(…) se informa que el consumo facturado corresponde al promedio del predio, ya que el instrumento de medición se encuentra frenado y no está registrando consumo, de conformidad con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Aportan los oficios del 3 de junio de 2020 con referencia: "Citación para notificación personal de decisión a Reclamo" y del 12 de junio "Notificación por AVISO".

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR – Suscriptor No.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Asimismo, la factura del 25 de febrero al 26 de marzo de 2020 y la No. del 26 de marzo de 2020 al 24 de abril de 2020 se observa que, al parecer, los períodos de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019, enero, febrero, marzo y abril de 2020 los facturó y cobró con un consumo promedio de 6 m3, se lee lectura actual 186 y lectura anterior 186.

El 28 de mayo de 2020 el suscriptor y/o usuario presentó reclamo con radicado No. en el formato se lee:

"Observación: Revisión consumos-CONTIENE ADJUNTOS

Descripción: … solicito revisión y solución al radicado # es injusto que teniendo el medidor parado asuman mayor consumo y lo aumentan sin motivo. Yo trabajo desde casa por lo tanto mi consumo siempre es similar. No deben aumentarlo asumiendo mayor consumo en esta época. …"

Aportan el oficio emitido el 4 de junio de 2020 con referencia: "Acto Empresarial por medio del cual se resuelve un Reclamo" y se lee:

"En atención a su solicitud el procedimiento de Gestión de Pérdidas Comerciales procedió comunicándose con usted al celular … la cual informe que el medidor surte oficinas deshabitadas desde el 20 de marzo de 2020.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

El medidor registra correctamente, por lo tanto, se determinó reliquidar los periodos de marzo con 3m3 y abril con 0m3 registrados realmente por el medidor. …"

Aportan los oficios del 4 de junio de 2020 con referencia: "Citación para notificación personal de decisión a Reclamo" y del 16 de junio "Notificación por AVISO".

Respecto al Suscriptor No.51494 que presentó la PQR es evidente que la Empresa facturó por más de un período por un consumo promedio que no se puede determinar de dónde lo obtuvo por falta de información, incumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Con relación al Suscriptor No. que presentó la PQR se observa el cobro reiterado por el consumo promedio de 9 m3 para los períodos de febrero, marzo y abril de 2020, incumpliendo con lo previsto en el artículo 146 ibídem.

Referente al suscriptor que presentó la PQR se evidencia que la Empresa ha cobrado en forma reiterada un consumo promedio de 6m3 , que no se pudo determinar cómo lo obtuvo por falta de información incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 146 ibídem.

Si bien, las causales señaladas por la Empresa bien podrían llegar a considerarse válidas para proceder a la facturación por consumo promedio histórico en los términos del art. 146, de las pruebas allegadas por el Prestador, no se puede establecer cuál fue efectivamente la causa de los cobros por promedio, máxime que, en los casos analizados ha sido reiterado este cobro por promedio.

***2.2. REQUERIR** a la empresa **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** por medio de su representante legal, para que allegue copia en medio escrito o digital a esta Dirección Investigaciones en los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de recepción del respectivo comunicado, evidencias pertinentes que demuestren la existencia de causales que le impidieran efectuar la medición de los consumos reales relacionadas con las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios en relación con el incremento en el valor de la facturación.*

De acuerdo con su requerimiento, se procede a relacionar aquellos suscriptores que no se les pudo realizar el cobro real del consumo, por obedecer a las observaciones de medidores parados o frenados y no vistos en el momento de realizar la lectura.

Los siguientes son los suscriptores a los cuales no se les pudo realizar la lectura y que fueron registrados con la observación de medidor no visto en el sistema comercial. Es importante anotar que estos se encuentran ubicados en diferentes puntos de la ciudad. Se envían las evidencias fotográficas.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Con relación a los medidores parados es importante anotar que, a pesar de haberse efectuado la lectura, no se puedo (sic) registrar el consumo real del inmueble, debido a fallas internas en los medidores del servicio de acueducto instalados en los predios; por lo que se procedió a facturar el consumo por promedio. A continuación, se relacionan los 38 suscriptores correspondientes a las características descritas.

Lo descrito en la tabla anterior se soporta con el archivo adjunto denominado RESPUESTAS PQRS.

Así mismo se anexan las facturas de cada suscriptor, con el fin de evidenciar las observaciones mencionadas.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

De acuerdo con las facturas aportadas por la Empresa se obtuvieron las siguientes tablas:

Predios a los que no se pudo ver el medidor:

No. de suscriptor	Periodo	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura
71790	28/02/2020 al 30/03/2020	227	217	10	14	10	NO SE PUEDE VER EL MEDIDOR
50562	30/03/2020 al 29/04/2020	52	42	3	6	3	
122821	02/03/2020 al 31/03/2020	300	300	0	27	0	NO SE PUEDE VER EL MEDIDOR
67233	01/04/2020 al 02/05/2020	123	123	N.I.	41	0	LECTURA REVISADA

N.I. No informa

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

3090	14/04/2020 al 14/05/2020	1683	1683	4	N.I.	4	Medidor parado
93144	15/04/2020 al 15/05/2020	2575	2575	15	N.I.	N.I.	Medidor parado
21603	16/04/2020 al 16/05/2020	84	84	10	8	10	Medidor parado
22054	16/04/2020 al 16/05/2020	1600	1600	9	10	9	Medidor parado
25898	17/04/2020 al 18/05/2020	2275	2275	15	15	15	Medidor parado
62490	27/04/2020 al 27/05/2020	2243	2243	12	12	12	Medidor parado
68414	02/05/2020 al 02/06/2020	1080	1080	6	5	6	Medidor parado

N.I. No informa

Si bien es cierto, anexó copia de documentos correspondientes a casos en los cuales no le fue posible tomar lectura porque: "No se puede ver el medidor" y "Medidor parado" las causales señaladas por la Empresa bien podrían llegar a considerarse válidas para proceder a la facturación por promedio en los términos del art. 146 de la Ley 142 de 1994, de las pruebas allegadas por el Prestador no se puede establecer que efectivamente la causa que aduce la Prestadora y la pandemia COVID-19, de conformidad con los requerimientos de información efectuados por esta última causa y que acreditaran la imposibilidad para la lectura de medidores de los suscriptores para facturar por promedio.(…)".

En base en lo hasta aquí expuesto, la Dirección de Investigaciones resolvió formular el cargo objeto de análisis a través del pliego de cargos No. 20204400006276 del 23 diciembre de 2020, al concluir que presuntamente el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** habría facturado por promedio por más de un periodo a sus suscriptores, según la evidencia probatoria identificada en los suscriptores identificados bajo los NIUD (período del 30 de marzo de 2020 al 29 de abril de 2020), (período del 17 de marzo de 2020 al 16 de abril de 2020) (periodos del 25 de febrero al 26 de marzo de 2020 y 26 de marzo de 2020 al 24 de abril de 2020) y el registro total de suscriptores facturados por promedio entre enero de 2019 a julio de 2020 reportados oficialmente por el prestador al Sistema Único de Información – SUI.

14.2.1.1.2. De lo expuesto por el prestador en su escrito de descargos, las pruebas obrantes en el expediente y las conclusiones del Despacho

Frente a los hallazgos expuestos por la Dirección Técnica en sus Memorandos Nos. 20204240001043 del 5 de junio de 2020[10] , 20204240002623 del 22 de octubre de 2020[11] y 20214240178863 del 30 de diciembre de 2021[12] y lo previsto por la Dirección de Investigaciones en el pliego de cargos, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** en la etapa de descargos adujo[13] lo siguiente:

"(…) Teniendo en cuenta lo anterior, Aguas de Manizales S.A E.S.P. procedió a realiza (sic) el análisis de los casos reportados con consumo promedio en la información analizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, reportada en el formato facturación de acueducto al SUI del 2019 y 2020. De dicho análisis se evidencia que durante estos años existen usuarios a los cuales se les

[10] Solicitud de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.{

[11] Respuesta al memorando 20204400073643 del 15/09/2020 – AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

[12] Respuesta al memorando 20214400120613 del 12/10/2021 – AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

[13] Visto folio 2 y ss del radicado No. 20215290160202 del 29 de enero de 2021.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

ha facturado por promedio, obedeciendo esta situación a diferentes causas tales como: fugas internas imperceptibles, medidores frenados (parados), medidores rotos, medidores en retroceso y medidores internos (no permiten ingreso para tomar lectura), entre otros.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en aras de garantizar la adecuada prestación del servicio y asegurar la correcta medición de los consumos a los usuarios, realiza permanentemente una gestión administrativa y técnica encaminada a determinar el estado del equipo de medición para cada uno de los casos.

Es así que para los periodos mencionados, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. realizó el análisis previo de estos consumos promedios, evidenciando que estos usuarios a tos cuales se les ha facturado en estas circunstancias, corresponden en promedio al 1.3% de la totalidad de los usuarios de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., para el año 2019 ; y para el año 2020, periodo afectado por la pandemia mundial al 1.7% con corte al mes de julio; lo que indica que casi a la totalidad de los usuarios de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. se les cobra a partir de la diferencia de lecturas, y solo en los casos puntualmente mencionados y justificados se cobra por promedio.

Mes/ año	Total Suscriptores	% Cobrados por promedio
201901	111.423	1,2%
201902	111.595	1,1%
201903	111.752	1,2%
201904	112.065	1,3%
201905	112.368	0,8%
201906	112.582	1,3%
201907	112.866	1,4%
201908	113.111	1,4%
201909	113.374	1,4%
201910	113.741	1,4%
201911	113.913	1,3%
201912	114.372	1,4%
202001	114.612	1,5%
202002	114.794	1,4%
202003	115.233	1,6%
202004	115.347	1,9%
202005	115.507	1,5%
202006	115.632	1,7%
202007	115.888	1,9%

(…)".

Asimismo, el prestador indicó en su escrito de descargos, que una vez verificada la información reportada en el maestro de facturación del SUI para el año 2019, evidenció diferencias en cuanto a la cantidad de suscriptores sobre los cuales realizó la facturación por promedio, por lo cual procedió a corregirla a través de reversión. Además, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** indicó que estos casos, obedecieron a justificaciones de tipo técnico, en los siguientes términos:

"(…) Igualmente se validó la información mencionada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con relación al maestro de facturación del año 2019 (página 23, expediente 2020440350600048E), donde citan la cantidad de suscriptores que Aguas de Manizales S.A. E.S.P. facturó por consumo promedio, encontrando una diferencia de 1.410 suscriptores entre lo reportado por Aguas de Manizales S.A. E.S.P. y lo descrito en el pliego de cargos. Se procedió a realizar las validaciones respectivas por Aguas de Manizales S.A. E.S.P. y revisar la inconsistencia con el SUI para corregir dicho reporte. Para el efecto se anexa archivo del reporte al SUI 2019- 01.

https://aquasmzl-my.sharevoint comtx:/o/personalimealvarez aquasdemanizales com co/EZvW6fDz-ExGtGPP4o3HFYUBaGAbeWarAciEvBzi1C5AzZQ?e=cocai4

Precisando la información mencionada anteriormente, estos consumos promedios corresponden a las causas descritas en el siguiente cuadro:

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Como se observa en la tabla anterior, la empresa factura consumo promedio basado en diferentes escenarios, toda vez que se le imposibilita facturar el consumo real del usuario por causas tales como fallas técnicas en los medidores, usuarios que no permite la toma de lectura o fugas imperceptibles, así mismo se establece en el contrato de condiciones uniformes Clausula 10 OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOS Y/0 USUARIO Numeral 5, permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica y el NUMERAL 21 DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición elementos de medida más precisos.

Estas situaciones se presentan por diferentes motivos los cuales son riesgos inherentes a la operación comercial de un acueducto. Por tal razón, es de vital importancia mantener un permanente monitoreo que permita realizar gestiones tanto técnicas como administrativas en aras de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de medición o atender las demás situaciones.

A continuación, y de acuerdo con la información que reposa en el sistema comercial de esta empresa, se evidencia el promedio mensual del porcentaje de participación de cada una de las causas por las cuales se factura por promedio durante los años 2019 y 2020.

Así las cosas, se evidencia que Aguas de Manizales S.A. E.S.P. realiza de manera constante gestiones para cambiar los medidores que no se encuentran funcionando correctamente, garantizando así lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, CLAUSULA 9: OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA: "Medir los consumos y vertimientos, cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente."; generando una de las gestiones más representativas que realiza la empresa en concordancia con el debido proceso, para minimizar este tipo de hechos.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

En tal sentido, entre enero de 2019 y julio del 2020 se realizó un cambio de 18.449 medidores, equivalente aproximadamente al 15,9% del total del parque de medidores de los suscriptores atendidos por Aguas de Manizales S.A. E.S.P., a pesar de la emergencia sanitaria que aun padecemos.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. comprometida con la calidad del servicio, realizó durante estos dos años una importante gestión en su parque de medidores con el fin de garantizar la correcta medición de los consumos, instalando medidores que cumplan con lo enunciado en la norma NTC-ISO 4064:20161 a cual valida los límites de los errores máximos permitidos para considerar un medidor como conforme.

Sin embargo, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. realiza las actuaciones administrativas, técnicas, comerciales y legales encaminadas a garantizar el cumplimiento del debido proceso, toda vez que, al evidenciar la negativa del usuario para autorizar el retiro del medidor, se procede a generar las notificaciones para los actos empresariales y así culminar con la suspensión del servicio por no permitir la revisión del equipo de medición. Todas estas actuaciones administrativas han sido alineadas con la circular 006 del 2006 y la ley 142 de 1994, la cuales velan por garantizarle el debido proceso al usuario, entre otras disposiciones. (…)"

En atención a lo anterior, la Dirección de Investigaciones mediante Auto de pruebas No. 20214400258976 del 12 de octubre de 2021 resolvió incorporar al expediente las pruebas allegadas por el prestador en su escrito de descargos bajo el radicado No. 20215290160202 del 29 de enero de 2021, y decretó la práctica de la siguiente prueba:

"(…) ***ARTÍCULO PRIMERO. – INCORPORAR*** *al expediente en su valor legal, los documentos allegados por AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., a través del Radicado SSPD n°. 20215290160202 del 29 de enero de 2021, por medio del cual se presentó Escrito de Descargos.*

ARTICULO SEGUNDO. – DECRETAR *de oficio la siguiente prueba:*

REQUERIR *a la* ***DTGAA*** *para que:*

(i) *Remita un informe detallado, en el cual examine la información allegada por el Prestador en su escrito de Descargos radicado con el n°. 20215290160202 del 29 de enero de 2021, así como la reportada en el maestro de facturación del SUI, y con base a ello, establezca cuántos suscriptores fueron facturados por consumo promedio para los meses de enero de 2019 a julio de 2020, citados en el Memorando SSPD n°. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.*

(ii) *Informe si de acuerdo a los argumentos y/o razones técnicas alegadas por AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., y los medios de prueba aportados, existe una justificación de tipo técnica u otra, para que la Empresa genere facturación con base en consumos por promedio para los meses de enero de 2019 a julio de 2020.*

(iii) *Remita un informe detallado en el cual la dependencia establezca si para los casos analizados por la* ***DTGAA*** *en el Memorando SSPD n°. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020, correspondientes a los números de suscriptores (período del 30 de marzo de 2020 al 29 de abril de 2020), (período del 17 de marzo de 2020 al 16 de abril de 2020) (periodos del 25 de febrero al 26 de marzo de 2020 y 26 de marzo de 2020 al 24 de abril de 2020),* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.*** *estaba habilitada para realizar la facturación por promedio, de conformidad con sus manifestaciones y los medios de prueba aportados.*

ARTÍCULO TERCERO. - DECRETAR *como período probatorio un término de* ***DIEZ (10) días hábiles****, los cuales iniciarán a contar una vez se surta la comunicación del presente Acto Administrativo.*

ARTÍCULO CUARTO. - COMUNICAR *el presente acto administrativo al señor* ***JUAN CARLOS PENAGOS LONDOÑO*** *en su calidad de representante legal de* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P****. o a quien haga sus veces que puede ser enviado a la dirección de correo electrónico:*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

advirtiéndole que contra el mismo no procede ningún recurso de conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.(…)"

El anterior auto fue comunicado a la Dirección Técnica bajo el Memorando No. 20214400120613 del 12 de octubre de 2021 y al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** a través de Oficio No. 20214404726961 del 12 de octubre de 2021[14] .

En respuesta lo ordenado en el Auto de Pruebas, la Dirección Técnica luego de hacer un análisis técnico al material probatorio trasladado y la información reportada en el SUI por el prestador, a través del Memorando No. 20214240178863 del 30 de diciembre de 2021 concluyó lo siguiente frente al primer cargo objeto de estudio:

"(…) Así las cosas, esta Dirección procede a revisar la información remitida por el prestador mediante radicado 20215290160202 del 29 de enero de 2021, donde señala que para el año 2019 la empresa facturó por promedio al 1,3% de sus suscriptores por promedio y con corte a julio de 2020, al 1,7%.

Según manifiesta la empresa, las causales que dieron lugar a la facturación por promedio para estos suscriptores, corresponde a las siguientes:

DESCRIPCION
Alta Presión
Bajo Consumo
Desviación Significativa de Consumo
Medidor Enterrado
Fuga Interna Imperceptible
Medidor Levantado
Medidor Interno
Unidad de registro en Retroceso
No se puede ver medidor
Medidor Parado
Reclamo
Unidad de registro en mal estado
Servicio Directo

Igualmente, en su escrito indica que entre enero de 2019 y julio de 2020, realizó el cambio de 18.449 medidores, que equivale al 15,9% del total del parque de medidores de los suscriptores atendidos por AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

Ahora bien, dichas causales que relaciona la empresa, hacen parte de razones técnicas por las cuales no es posible realizar medición con base en diferencia de lecturas.

Ahora bien, una vez revisado el maestro de facturación de acueducto reportado y certificado por la empresa al SUI para el periodo comprendido entre enero de 2019 y julio de 2020, esta Dirección Técnica encontró que la empresa realizó facturación por promedio a 1520 suscriptores, que contaban con el medidor en buen estado y que corresponden al mes de enero del año 2019.

Es importante resaltar que dicha novedad solo se observó para el mes de enero de 2019.

De otra parte, al revisar los suscriptores que fueron facturados por promedio indicados en el memorando 20204240002623 del 22 de octubre de 2020, se observó que ninguno de estos registra facturación por promedio por más de un periodo, lo mismo ocurre con los 1520 suscriptores mencionados líneas antes

Dentro de la información revisada se constató que a 7999 suscriptores se les facturó por promedio por más de un periodo, sin embargo, dicha facturación obedeció a medidores dañados y en los casos donde no se observó medidor dañado, no se efectuó de manera consecutiva, sino para un solo periodo (mes de

[14] Recibido en el buzón del prestador el 13/10/2021 según consta en certificado de envió No. E58247060-S expedido por la empresa de correspondencia 4/72.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

enero de 2019), lo anterior, presuntamente obedece a las causales indicadas por el prestador en el oficio de radicado SSPD 20215290160202 del 29 de enero de 2021 y que fueron mencionadas anteriormente.

Los datos indicados y la consulta realizada en el maestro de facturación, se adjunta en formato Excel para su respectiva verificación.

Cabe resaltar que la información que las empresas cargan al SUI, una vez certificada, se considera oficial para todos los efectos previstos en la Ley.

De otra parte, respecto de los casos de análisis por parte de la Dirección Técnica, la empresa allegó el procedimiento realizado a cada uno de la siguiente manera:

Suscriptor (período del 30 de marzo de 2020 al 29 de abril de 2020):

La empresa indica que facturó por promedio el mes de octubre de 2019 por bajo consumo, en el mes de noviembre se observa lo mismo, por lo que se evidenció que la empresa realizó la gestión para cambio de medidor, pero el usuario no lo permite e impide su verificación, suceso que se repite en mayo de 2020, razón por la cual debe realizar la facturación por promedio.

Suscriptor (período del 17 de marzo de 2020 al 16 de abril de 2020):

Según expediente del suscriptor, se presenta bajo consumo para el periodo de febrero de 2020, la empresa realizó visita y se constató que el medidor se encontraba parado. Temiendo en cuenta la situación de pandemia no fue posible el retiro del medidor y solo hasta el 11 de junio se logró realizar el cambio del medidor. Por estas razones se facturó por promedio al usuario.

Suscriptor (periodos del 25 de febrero al 26 de marzo de 2020 y 26 de marzo de 2020 al 24 de abril de 2020):

Según la información aportada por la empresa el usuario se negó a la revisión del aparato de medida por parte del laboratorio, la empresa remitió reiteradas comunicaciones al suscriptor para realizar la verificación del micromedidor, sin embargo, no obtuvo respuesta del mismo. Posteriormente, el usuario solicitó cambiar la fecha de revisión del medidor, no obstante, no estuvo para atender la visita de la empresa.

En los tres casos objeto de análisis, la empresa remite el expediente completo de los suscriptores, donde se pudo observar las actas de visita y las comunicaciones mencionadas por ésta.

En conclusión, se observó que para los suscriptores y la empresa acudió a la facturación por promedio en los meses indicados para cada NUID, teniendo en cuenta que presuntamente los medidores se encontraban en mal estado, y los usuarios no permitieron la revisión en varios periodos facturados, razón por la cual, el prestador estaría habilitado para facturar por promedio de acuerdo con lo indicado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (…)"

En atención al análisis técnico - comercial expuesto por la Dirección Técnica en el Memorando No. 20214240178863 del 30 de diciembre de 2021, el Despacho concluye lo siguiente:

(i) Se evidencia del reporte al maestro de facturación en el SUI por el Prestador, que para el periodo comprendido entre enero de 2019 y julio de 2020, realizó facturación por promedio a 1520 suscriptores, que contaban con el medidor en buen estado, los cuales sólo correspondieron al periodo de enero del 2019, no obstante las causales alegadas y soportadas por el prestador, constituyen razones y/o justificaciones técnicas por las cuales no es posible realizar medición con base en diferencia de lecturas tales como "alta presión, bajo consumo, desviación significativa, etc".

De igual manera, esta facturación se observó solo para un periodo (mes de enero de 2019).

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

(ii) Se evidencia que para aquellos casos señalados por parte de la Dirección Técnica en el Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020[15] como suscritores facturados por promedio y sobre los cuales se sustentó el cargo objeto de estudio, ninguno de ellos registra facturación por promedio por más de un periodo, y que para tales casos la Dirección Técnica encontró acreditado que dichos promedios obedecieron a razones técnicas no imputables al prestador, por las cuales no es posible realizar medición con base en diferencia de lecturas.

(iii) Se evidencia que del análisis efectuado por la Dirección Técnica a los expedientes remitidos por el prestador respecto de los casos identificados para los suscriptores con NUID (período del 30 de marzo de 2020 al 29 de abril de 2020), (período del 17 de marzo de 2020 al 16 de abril de 2020) y (periodos del 25 de febrero al 26 de marzo de 2020 y 26 de marzo de 2020 al 24 de abril de 2020) se encuentra acreditado que los medidores se encontraban en mal estado, y los usuarios no permitieron la revisión en dichos periodos facturados, razón por la cual, el prestador se encontraba habilitado para facturar por promedio de acuerdo con lo indicado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, ya que tales hechos no le son imputables al prestador.

Es así que, bajo tales conclusiones este Despacho deberá decretar el archivo del presente cargo, pues a pesar que el cargo objeto de imputación al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** estuvo fundado en el presunto incumplimiento a los artículos 9 (numeral 9.1) y 146 de la Ley 142 de 1994 por haber facturado por más de un periodo con base en los consumos promedio a usuarios del servicio público de acueducto; en el curso de la presente investigación y de acuerdo a lo señalado por la Dirección Técnica en el Memorando No. 20214240178863 del 30 de diciembre de 2021 se encontró acreditado que si bien el Prestador facturó por promedio durante un periodo, estas circunstancias no se presentaron por su acción u omisión, por lo tanto se encontraba amparado por lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que:

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

Por lo expuesto, y en aplicación del principio de economía procesal, el Despacho se abstendrá de pronunciarse sobre los demás argumentos planteados por el prestador en su escrito de descargos frente al cargo estudiado y decretará el archivo del presente cargo.

14.2.2. CARGO SEGUNDO:

"PRESUNTA VIOLACIÓN POR AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P. AL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994 Y AL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 POR PRESUNTA VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN LAS INVESTIGACIONES POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS."

14.2.2.1. Marco normativo aplicable

Acorde con lo dispuesto por el artículo tercero de la Ley 142 de 1994, "*Todos los prestadores*
quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley, a todo lo que
esta ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, a las regulaciones de las Comisiones, al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos (…)".

Igualmente, el artículo 4 de la Ley 142 de 1994 establece cuáles son los servicios públicos

[15] Respuesta al memorando No. 20204400073643 del 15/09/2020 – AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

esenciales en los siguientes términos:

> "***Artículo 4. Servicios Públicos Esenciales***. *Para los efectos de la correcta aplicación del inciso primero del artículo 56 de la Constitución Política de Colombia, todos los servicios públicos, de que trata la presente Ley, se considerarán servicios públicos esenciales*.".

También, el numeral 21 del artículo 14 de la Ley en comento enuncia cuáles son los servicios
públicos domiciliarios, citando entre éstos el de acueducto, y en el numeral 14.22 de dicho artículo, lo define así:

> "***14.22. Servicio público domiciliario de acueducto***. *Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y trasporte*.".

Aunado a lo anterior, se debe señalar que el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, establece que es obligación de las empresas al preparar la factura investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario según sea el caso, la normativa en cuestión señala:

> *"**ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA**. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. (…)"*

Luego, la Resolución CRA 151 de 2001 proferida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en desarrollo del artículo anterior previó en el artículo 1.3.20.6 sobre el tema de la desviación significativa de consumo lo siguiente:

> *"**ARTÍCULO 1.3.20.6 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS**. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el 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: Concepto SUPERSERVICIOS 684 de 2008 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."*

Por otro lado, y para efectos de garantizar el debido proceso a efectos de investigar las causas de las desviaciones significativas, cuando el Prestador lleve a cabo las visitas de inspección, estas deben ser avisadas a los usuarios ya que ellos podrán ser asesorados durante las mismas. Además del concepto técnico, el Prestador deberá dejar constancia escrita en las actas correspondientes, tal y como lo establece el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006:

> *"**Artículo 12. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones**. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

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

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

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

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

En consecuencia, cuando se presenta un incremento en el consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, la empresa tiene el deber legal de realizar la revisión previa que ordena el artículo 149 de la ley 142 de 1994, para lo cual deben realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias.

14.2.2.2. Importancia de garantizar el debido proceso en las investigaciones por desviación significativa de consumos.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dispone que al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Para dar cumplimiento a lo anterior y para efectos de garantizar el debido proceso, resulta importante mencionar que cuando el prestador lleve a cabo dichas visitas de revisión, estas deben ser avisadas a los usuarios, ya que estos tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión.

Además del concepto técnico que resulte de dicha visita, el Prestador debe dejar constancia escrita en las actas correspondientes.

Así las cosas, cabe señalar que uno de los propósitos de esta norma es proteger a los usuarios con el fin de que el cobro, corresponda a lo efectivamente consumido.

14.2.2.3. ANÁLISIS DEL DESPACHO

En punto del cargo citado, en el Memorando de solicitud de investigación No. 20204240001043 del 5 de junio de 2020, la Dirección Técnica solicitó a la Dirección de Investigaciones evaluar la existencia de méritos para iniciar investigación administrativa contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

En tal sentido, y como se precisó en los antecedentes del presente acto administrativo a folios 1 y 2, por considerar que los fundamentos probatorios allegados por la Dirección Técnica no eran suficientes para determinar la existencia de méritos para la apertura de una investigación contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** por presuntos incumplimientos a régimen de los servicios públicos, la Dirección de Investigaciones profirió el Auto No. 20204400001676 del 16 de junio de 2020, por medio del cual se dio apertura a la Averiguación Preliminar y se decretaron pruebas de oficio mediante el Auto No. 20204400002826 del 03 de agosto de 2020.

Posteriormente, a folio 26 y ss del Pliego de Cargos de radicado No. 20204400006276 del 23 de diciembre de 2020, la Dirección de Investigaciones anotó los siguientes hechos de acuerdo al desarrollo de la averiguación preliminar:

> *"(…)* ***AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.*** *dio respuesta a dicho Auto mediante los Radicados SSPD 20205291126852 del 26 de junio de 2020 y alcance SSPD 20208300083702 de la misma fecha, mediante los cuales allegó el link https://aguasmzlmy.sharepoint.com/:f:/g/personal/hlsilva_aguasdemanizales_com_co/Et6y_Q7A NDRAmDr_KfsU404BMRUljnKRaQKaNTAMB8_ww?e=DYHEAt en la que incluyen 3 carpetas así: RESPUESTA 2.1 PQRS, (cien (100) Subcarpetas), RESPUESTA 2.2 MEDIDORES PARADOS Y NO VISTOS, (dos (2) Subcarpetas), RESPUESTA 2.3 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, (cincuenta (50) Subcarpetas) las cuales fueron trasladas a la DTGAA (Auto con Radicado No 20204400073643 del 15 de septiembre de 2020) para su respectivo análisis, quien a su vez, a través del Memorando 20204240002623 del 22 de octubre de 2020 y anexó "Base de Excel – Facturación por promedio abril y mayo del 2020" , dio respuesta en los siguientes términos: "(…).*
>
> *"Se relacionan a continuación los 50 suscriptores solicitados, los cuales presentaron desviación de consumo, especificando el periodo y sus respectivos soportes de las actuaciones adelantadas para cada caso.*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

De las facturas aportadas por la Empresa se obtuvo la siguiente tabla en la que se determina si existió o no desviación significativa:

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

La Empresa remitió las facturas relacionadas en la tabla anterior pero no allegó los soportes como los oficios con los que informó a los usuarios de las visitas y el momento de día de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, tampoco aportó las actas de visita ni los certificados de los medidores revisados en un laboratorio de medidores certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia O.N.A.C.

Adicionalmente, se tomaron aleatoriamente los siguientes casos para analizar así:

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Suscriptor No. – PQR

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
2802564	33313	20/02/2020 al 21/03/2020	390	374	16	8	16		104,26%
		21/03/2020 al 21/04/2020	410	390	20	9	20	Consumo revisado	114,29%
		21/04/2020 al 21/05/2020	439	410	29	12	29	Consumo revisado	135,14%

La factura No. correspondiente al período del 20 de febrero al 21 de marzo de 2020 presentó una desviación significativa del 104,26%, al parecer la desviación se ha presentado desde el período de febrero de 2020, pero no se puede determinar por falta de información; la No. correspondiente al período del 21 de marzo al 21 de abril de 2020, nuevamente presenta una desviación significativa del 114,29% y la No. del período del 21 de abril al 21 de mayo de 2020 presenta una desviación significativa del 135,14%.

La empresa emitió un oficio dirigido el 01 de junio de 2020 con asunto: "Aviso revisión por desviación de consumo" en el que informa que "… para el período de facturación de mayo de 2020, encontramos que este presenta una desviación de consumo por lo tanto es necesario efectuar una revisión en el predio… el 05 de junio de 2020, entre las 08:00 a.m. las 5:00 p.m. con el fin de identificar la causa que originó la desviación. …"

"Informe Acta de Visita" del 5 de junio de 2020 se lee que: "En parte alta habitan 4 personas hay una persona de más hace un mes y medio habitan desde enero, en parte baja habitan 2 personas hace un mes, no se encontraron fugas en partes hidráulicas"

El usuario y/o suscriptor presentó reclamo No. el 13 de junio de 2020 por "INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO" "CLIENTE SOLICITA REVISIÓN DEL CONSUMO AFIRMA QUE VIVEN LAS MISMAS 6 PERSONAS DESDE ENERO Y AFIRMA QUE NO TIENE DAÑOS NI NADA QUE AMERITE QUE MES A MES LA FACTURA INCREMENTE"
El 19 de junio de 2020 aportaron el oficio de "Citación para notificación personal de decisión a Reclamo"

Como se observa en el presente caso, se presentaron 3 desviaciones significativas de consumo del 104,26%, 114,29% y 135,14%. No obra en la documentación aportada los formatos de la o las visitas previas efectuadas de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, ni la respuesta al reclamo por alto consumo efectuado por el suscriptor y/o usuario

Suscriptor No. – PQR

La factura No. correspondiente al período del 17 de enero al 17 de febrero de 2020 presentó una desviación significativa del 69,23%; la No.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

correspondiente al período del 17 de febrero al 18 de marzo de 2020 presenta una desviación significativa del 122,73% y la No. del período del 18 de marzo al 17 de abril de 2020 presenta una desviación significativa del 102,88%.

La empresa emitió un oficio dirigido el 29 de abril de 2020. "Aviso revisión por desviación de consumo" en el que informa que "… para el período de facturación de abril de 2020, encontramos que este presenta una desviación de consumo por lo tanto es necesario efectuar una revisión en el predio… el 05 de mayo de 2020, entre las 08:00 a.m. las 5:00 p.m. con el fin de identificar la causa que originó la desviación. …"

El usuario y/o suscriptor presentó reclamo No. el 26 de mayo de 2020 por "inconformidad con el consumo" "cliente reclama por el consumo facturado en el período 202004 se valida fuga en sanitario en este periodo, pero le parece injustificable el cobro tan desmedido por una fuga que era casi imperceptible por ende no está de acuerdo con el cobro ni piensa realizar el pago solicita respuesta por medio físico"

La empresa llevó a cabo visita técnica y aportó el "ACTA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" en la que se lee: "Ningún tipo de fugas. Cambió sello stop de los bajos hace 1 mes aproximadamente" y el "INFORME ACTA DE VISITA" llevada a cabo el 5 de mayo de 2020, en las "OBSERVACIONES DEL INSPECTOR" se lee: "Primer piso DH hace mes y medio aprox. 2° piso 3 personas, en el 1er piso se encuentra (lave) (ilegible) con agua stop con paso de agua y rebose, (ilegible) informa el consumo a facturar"

La empresa profirió el Acto Empresarial 01 de junio de 2020 por medio del cual se resuelve un Reclamo, manifestó que:

"… llevó a cabo visita el día 27 de mayo de 2020, la cual fue atendida por usted. Pudiéndose constatar que el medidor N° 203256 con lectura 712, surte dos (2) viviendas habitadas por seis (6) personas.

En la inspección se revisaron los puntos hidráulicos en buen estado de funcionamiento, sin embargo cambiaron sello stop del sanitario por presentar fuga

hace un mes siendo esta la única causa de consumo, además de una vez reparada la fuga el consumo ya se normalizó. De igual manera en la revisión se descartó la existencia de una fuga interna imperceptible en el predio. En la visita se garantizó la toma de lectura correctamente, explicando así que lo facturado en cada periodo, corresponde a lo registrado por el medidor. …"

No concedió los recursos de ley

No obstante, se observa que el quejoso interpuso los recursos el 12 de junio de 2020 en formato "Presentación de recurso(s)". El suscriptor y/o usuario manifestó: "Como es posible q' de 20 mts3 se duplique a 47 metros en la cuarentena se constituye un atropello referente a lo que pagaba en meses anteriores yo estoy sin empleo y me queda muy duro tener q' pagar esta inconformidad tan grande que tengo. Por tal razón no tengo como pagar."

Se presentaron 3 desviaciones significativas de consumo en períodos consecutivos del 69,23%, 122,73% y 102,88% incumpliendo, la empresa, con los establecido en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, toda vez que la prestadora tenía la obligación de ayudar al suscriptor y/o usuario a establecer la causa de la desviación y debió efectuar revisión previa a la facturación; y con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que, le avisó de las visitas pero no informa el momento de día, es decir, si realizaría la diligencia en las horas de la mañana o tarde.

En los dos casos analizados se observa que, las desviaciones significativas se han presentado en los tres (3) meses consecutivos. (…)".

*En ese sentido evidenciamos que de las facturas aportadas por la Empresa se determinó si existió o no desviación significativa, tal como se incluyo por parte de la **DTGAA**, en el cuadro precitado desde el folio 28 y siguientes de la presente, no obstante el prestador no allegó los soportes como los oficios con los que informó a*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

los usuarios de las visitas y el momento de día de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, tampoco aportó las actas de visita ni los certificados de los medidores revisados en un laboratorio de medidores certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia O.N.A.C.

Adicionalmente, de los casos examinados aleatoriamente como el del Suscriptor No. – PQR se evidencia en la factura No. correspondiente al período del 20 de febrero al 21 de marzo de 2020, una desviación significativa del 104,26%, al parecer la desviación se ha presentado desde el período de febrero de 2020, pero no se puede determinar por falta de información; la No. correspondiente al período del 21 de marzo al 21 de abril de 2020, nuevamente presenta una desviación significativa del 114,29% y la No. del período del 21 de abril al 21 de mayo de 2020 presenta una desviación significativa del 135,14%.

Ahora la empresa emitió un oficio dirigido el 01 de junio de 2020 con asunto: "Aviso revisión por desviación de consumo" en el que informa que "… para el período de facturación de mayo de 2020, encontramos que este presenta una desviación de consumo por lo tanto es necesario efectuar una revisión en el predio… el 05 de junio de 2020 , entre las 08:00 a.m. las 5:00 p.m. con el fin de identificar la causa que originó la desviación. …"

"Informe Acta de Visita" del 5 de junio de 2020 se lee que: "En parte alta habitan 4 personas hay una persona de mas hace un mes y medio habitan desde Enero, en parte baja habitan 2 personas hace un mes, no se encontraron fugas en partes hidráulicas"

El usuario y/o suscriptor presentó reclamo No. el 13 de junio de 2020 por "INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO" "CLIENTE SOLICITA REVISIÓN DEL CONSUMO AFIRMA QUE VIVEN LAS MISMAS 6 PERSONAS DESDE ENERO Y AFIRMA QUE NO TIENE DAÑOS NI NADA QUE AMERITE QUE MES A MES LA FACTURA INCREMENTE"

El 19 de junio de 2020 aportaron el oficio de "Citación para notificación personal de decisión a Reclamo".

Por lo tanto como se observa en el presente caso, se presentaron 3 desviaciones significativas de consumo del 104,26%, 114,29% y 135,14%, sin embargo no obra en la documentación aportada los formatos de las visitas previas efectuadas de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, ni la respuesta al reclamo por alto consumo efectuado por el suscriptor y/o usuario

De otro lado respecto al Suscriptor No. – PQR la factura No. correspondiente al período del 17 de enero al 17 de febrero de 2020 presentó una desviación significativa del 69,23%; la No. correspondiente al período del 17 de febrero al 18 de marzo de 2020 presenta una desviación significativa del 122,73% y la No. del período del 18 de marzo al 17 de abril de 2020 presenta una desviación significativa del 102,88%.

Ahora la empresa emitió un oficio dirigido el 29 de abril de 2020. "Aviso revisión por desviación de consumo" en el que informa que "… para el período de facturación de abril de 2020, encontramos que este presenta una desviación de consumo por lo tanto es necesario efectuar una revisión en el predio… el 05 de mayo de 2020, entre las 08:00 a.m. las 5:00 p.m. con el fin de identificar la causa que originó la desviación. …".

Que el usuario y/o suscriptor presentó reclamo No. el 26 de mayo de 2020 por "inconformidad con el consumo" "cliente reclama por el consumo facturado en el período 202004 se valida fuga en sanitario en este periodo, pero le parece injustificable el cobro tan desmedido por una fuga que era casi imperceptible por ende no esta de acuerdo con el cobro ni piensa realizar el pago solicita respuesta por medio físico"

La empresa llevó a cabo visita técnica y aportó el "ACTA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" en la que se lee: "Ningún tipo de fugas. Cambió sello stop de los bajos hace 1 mes aproximadamente" y el "INFORME ACTA DE VISITA" llevada a cabo el 5 de mayo de 2020, en las "OBSERVACIONES DEL INSPECTOR" se lee:

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

"Primer piso DH hace mes y medio aprox. 2° piso 3 personas, en el 1er piso se encuentra (lave) (ilegible) con agua stop con paso de agua y rebose, (ilegible) informa el consumo a facturar"

En consecuencia la empresa profirió el Acto Empresarial 01 de junio de 2020 por medio del cual se resuelve un Reclamo, manifestó que:

"… llevó a cabo visita el día 27 de mayo de 2020, la cual fue atendida por usted. Pudiéndose constatar que el medidor N° 203256 con lectura 712, surte dos (2) viviendas habitadas por seis (6) personas.

En la inspección se revisaron los puntos hidráulicos en buen estado de funcionamiento, sin embargo, cambiaron sello stop del sanitario por presentar fuga hace un mes siendo esta la única causa de consumo, además de una vez reparada la fuga el consumo ya se normalizó. De igual manera en la revisión se descartó la existencia de una fuga interna imperceptible en el predio. En la visita se garantizó la toma de lectura correctamente, explicando así que lo facturado en cada periodo, corresponde a lo registrado por el medidor. …" . No obstante, no concedió los recursos de ley

Pero a pesar de lo anterior, se observa que el quejoso interpuso los recursos el 12 de junio de 2020 en formato "Presentación de recurso(s)". El suscriptor y/o usuario manifestó: "Como es posible q' de 20 mts3 se duplique a 47 metros en la cuarentena se constituye un atropello referente a lo que pagaba en meses anteriores yo estoy sin empleo y me queda muy duro tener q' pagar esta inconformidad tan grande que tengo. Por tal razón no tengo como pagar."

En consecuencia se presentaron 3 desviaciones significativas de consumo en períodos consecutivos del 69,23%, 122,73% y 102,88% presuntamente incumpliendo, la empresa, con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, toda vez que la prestadora tenía la obligación de ayudar al suscriptor y/o usuario a establecer la causa de la desviación y debió efectuar revisión previa a la facturación; y no se evidencia presuntamente el cumplimiento con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que, le avisó de las visitas pero no informa el momento de día, es decir, si realizaría la diligencia en las horas de la mañana o tarde.(…)"

Así las cosas, y luego de citar los hallazgos encontrados por la Dirección Técnica en el Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020, la Dirección de Investigaciones concluyó lo siguiente a folio 37 del Pliego de Cargos:

*"(…) Por lo tanto, la empresa **AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.**, presuntamente estaría incumpliendo el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y el artículo 12 de la resolución CRA 413 de 2006, por posiblemente vulnerar el debido proceso en las investigaciones por desviación significativa de consumos.*

Adicionalmente, se debe precisar que de llegarse a comprobar la conducta aquí relacionada la Prestadora podría estar incurriendo en unos cobros no autorizados, razón por la cual se ordenaría la devolución de estos cobros a los usuarios, de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 294 de 2004 artículo 1 al 4, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013."

14.2.2.3.1. De lo expuesto por el prestador en su escrito de descargos, las pruebas obrantes en el expediente y las conclusiones del Despacho

Frente a los hallazgos expuestos por la Dirección Técnica en su Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020[16] y lo previsto por la Dirección de Investigaciones en el Pliego de Cargos, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** en la etapa de descargos adujo inicialmente[17] lo siguiente:

"(…)
La Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., cumple con lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en el Articulo 12 Resolución CRA 413 de

[16] Respuesta al memorando 20204400073643 del 15/09/2020 – AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
[17] Visto folio 2 y ss del radicado No. 20215290160202 del 29 de enero de 2021.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

2006, garantizando a sus usuarios y/o suscriptores el debido proceso y el derecho a la defensa y contradicción, lo mencionado obedece a que una vez analizado el caso en estudio por la Superintendencia de Servicios Públicos, para el suscriptor Nro. se puede constatar que a través del enlace descrito anteriormente se evidencia el cumplimiento de los preceptos legales

Se aclara que dicha información reposa en los archivos de su despacho, no obstante, se reenvía para su consulta nuevamente el enlace.

https://aquasmzl-mV.sharepoint.conittla/personal/hIsilva aquasdemanizales com co/Et6v Q7ANDRAmDr KfsU404BMR-UljnKRaQICaNTAMB8 ww?e=DYHEAt,

Carpeta respuesta 2.3 Desviaciones Significativas, documento tres (3) nombrado. Aviso por Desviación Significativa; así mismo documento de fecha 01 de junio de 2020, de igual forma tal y como consta en el documento que se adjuntó acta denominada INFORME ACTA DE VISITA y respuesta al PQRs misma que podrá visualizar en el enlace mencionado archivo cuatro (4).

En el periodo de febrero de 2020 el inmueble registro un consumo de 18 m3. Se realiza verificación de lectura por tema de pandemia donde se pudo constatar lo siguiente: Numero de la inspección: Resultado: 2 UNIDADES, LOS ALTOS ESTÁN RECIEN HABITADOS, Lectura: 380, Observación: BG; con esta misma observación de febrero de 2020, se facturó el mes de marzo de 2020 (16 m3), ya que el predio lo habitaban nuevamente.

Para el mes de marzo de 2020, se presentó desviación de consumo por lo que se procedió a informar al usuario, a través de comunicación escrita, (Aviso revisión por desviación de consumo) informando el día de la visita. Se evidencia que el predio ha sido ocupado recientemente generando la causa del consumo. (Documento que nuevamente se adjunta) (…)".

En este punto y teniendo en cuenta las afirmaciones del Prestador, el Despacho entrará a analizar las pruebas obrantes en el expediente para así, determinar si frente a los casos en los cuales se presentaron desviaciones significativas y que fueron citados tanto el Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020[18] como en el Pliego de Cargos[19] , el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** cumplió el procedimiento establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. Lo anterior, en los siguientes términos:

(i) Suscriptores y periodos en los cuales se registraron desviaciones significativas:

Fundado en los hallazgos evidenciados por la Dirección Técnica y en la documentación que remitió el prestador bajo los radicados Nos. 20205291126852 y 20208300083702 del 26 de junio de 2020, con los cuales se allegaron las copias de la facturación que se enlista a continuación, la Dirección de Investigaciones registró en el Pliego de Cargos a folios 27 al 37, que para varios periodos de facturación comprendidos entre enero y mayo de 2020 del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**, se presentaron consumos constitutivos de desviación significativa respecto de los suscriptores citados a continuación con su respectivo porcentaje resaltado en rojo.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		20/02/2020 al 21/03/2020	390	374	16	8	16		**100,00%**
		21/03/2020 al 21/04/2020	410	390	20	9	20	Consumo revisado	**122,22%**

[18] Respuesta al memorando 20204400073643 del 15/09/2020 – AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
[19] Visto a folios 28 al 37 del pliego de cargos de radicado No. 20204400006276 del 23 de diciembre de 2020.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		21/04/2020 al 21/05/2020	439	410	29	12	29	Consumo revisado	**141,67%**
		20/02/2020 al 21/03/2020	37	34	3	2	3		50,00%
		21/03/2020 al 21/04/2020	38	37	1	2	1		-50,00%
		21/04/2020 al 21/05/2020	38	38	0	2	0	Consumo revisado	**-100,00%**
		15/02/2020 al 17/03/2020	229	201	28	31	28		-9,68%
		17/03/2020 al 16/04/2020	243	229	14	32	14		-56,25%
		16/04/2020 al 16/05/2020	302	243	59	29	59	Consumo revisado	**103,45%**
		29/01/2020 al 28/02/2020	4383	4173	210	142	210		**47,89%**
		28/02/2020 al 30/03/2020	4501	4383	118	145	118		-18,62%
		30/03/2020 al 29/04/2020	4526	4501	25	129	25	Consumo revisado	**-80,62%**
	1128	13/01/2020 al 13/02/2020	152	122	30	17	15	Fuga interna imperceptible	**76,47%**
		13/02/2020 al 14/03/2020	188	152	36	17	17	Fuga interna imperceptible	**111,76%**
		14/03/2020 al 14/04/2020	231	188	43	18	17	Fuga interna imperceptible	**138,89%**
		29/01/2020 al 28/02/2020	2693	2660	33	26	26	Fuga interna imperceptible	26,92%
		28/02/2020 al 30/03/2020	2721	2693	28	27	28		3,70%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2765	2721	44	26	26	Fuga interna imperceptible	**69,23%**
		13/02/2020 al 14/03/2020	90	3001	90	87	90	Distinto contador	3,45%
		14/03/2020 al 14/04/2020	165	90	75	85	75	Consumo revisado	-11,76%
		14/04/2020 al 14/05/2020	333	165	168	88	90	Consumo revisado	**90,91%**
		24/01/2020 al 25/02/2020	878	865	13	6	13	Consumo revisado	**116,67%**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		25/02/2020 al 26/03/2020	888	878	10	7	10		42,86%
		26/03/2020 al 24/04/2020	939	888	51	8	51	No permite revisar	**537,50%**
		14/02/2020 al 16/03/2020	2449	2417	32	21	32		52,38%
		16/03/2020 al 15/04/2020	2462	2449	13	23	13		-43,48%
		15/04/2020 al 15/05/2020	2510	2462	48	22	48	Consumo revisado	**118,18%**
		19/12/2019 al 17/01/2020	1528	1521	7	7	7		0,00%
		17/01/2020 al 17/02/2020	1537	1528	9	10	9		-10,00%
		17/02/2020 al 18/03/2020	1539	1537	2	9	2	Predio desocupado	**-77,78%**
		27/01/2020 al 26/02/2020	64	50	14	15	14		-6,67%
		26/02/2020 al 27/03/2020	78	64	14	15	14		-6,67%
		27/03/2020 al 27/04/2020	124	78	46	15	46	Fuga en sanitario	**206,67%**
	3583	13/02/2020 al 14/03/2020	89	76	13	16	13		-18,75%
		14/03/2020 al 14/04/2020	98	89	9	15	6		-40,00%
		14/04/2020 al 14/05/2020	143	98	45	13	45	Consumo revisado	**246,15%**
		27/01/2020 al 26/02/2020	1134	1109	25	25	25		0,00%
		26/02/2020 al 27/03/2020	1159	1134	25	25	25		0,00%
		27/03/2020 al 27/04/2020	1360	1159	201	25	21		**704,00%**
		20/02/2020 al 21/03/2020	643	640	3	8	3		-62,50%
		21/03/2020 al 21/04/2020	673	643	30	7	4	Fuga interna imperceptible	**328,57%**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		21/04/2020 al 21/05/2020	704	673	31	5	3	Fuga interna imperceptible	**520,00%**
		17/01/2020 al 17/02/2020	2451	2442	9	8	9		12,50%
		17/02/2020 al 18/03/2020	2464	2451	13	8	13		62,50%
		18/03/2020 al 17/04/2020	2491	2464	27	9	27		**200,00%**
		28/02/2020 al 30/03/2020	673	655	18	18	18		0
		30/03/2020 al 29/04/2020	686	673	13	17	13		-23,53%
		29/04/2020 al 29/05/2020	699	686	13	17	13		-23,53%
		17/01/2020 al 17/02/2020	51	47	4	5	4		-20,00%
		17/02/2020 al 18/03/2020	56	51	5	4	5		25,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	111	56	55	5	55	Fuga en sanitario	**1000,00%**
		03/02/2020 al 03/03/2020	1946	1939	7	8	7		-12,50%
		03/03/2020 al 01/04/2020	1950	1946	4	7	4		-42,86%
		01/04/2020 al 02/05/2020	1973	1950	23	6	23		**283,33%**
		29/01/2020 al 28/02/2020	21	12	9	10	9		-10,00%
		28/02/2020 al 30/03/2020	34	21	13	9	13	Lectura revisada	44,44%
		30/03/2020 al 29/04/2020	47	34	13	10	13	Lectura revisada	30,00%
		02/01/2020 al 03/02/2020	2069	2046	23	16	23		43,75%
		03/02/2020 al 03/03/2020	2096	2069	27	17	27		58,82%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2129	2096	33	19	33	Fuga perceptible reparada	**73,68%**
		30/01/2020 al 02/03/2020	261	241	20	20	20		0,00%
		02/03/2020 al 31/03/2020	283	261	22	20	22		10,00%
		31/03/2020 al 30/04/2020	305	283	22	20	15		10,00%
		25/02/2020 al 26/03/2020	1688	1680	8	11	8		-27,27%
		26/03/2020 al 24/04/2020	1700	1688	12	10	12		20,00%
		24/04/2020 al 26/05/2020	1729	1700	29	9	29	Fuga perceptible reparada	**222,22%**
		29/01/2020 al 28/02/2020	1753	1735	18	16	18		12,50%
		28/02/2020 al 30/03/2020	1765	1753	12	16	12		-25,00%
		30/03/2020	1828	1765	63	16	63	Fuga en sanitario	**293,75%**
		03/02/2020 al 03/03/2020	28	11	17	12	17	Consumo revisado	41,67%
		03/03/2020 al 01/04/2020	52	28	24	13	24	Fuga en sanitario	**84,62%**
		24/01/2020 al 25/02/2020	1755	1723	32	27	32		18,52%
		25/02/2020 al 26/03/2020	1784	1755	29	29	29		0,00%
		26/03/2020 al 24/04/2020	1833	1784	49	29	50	Fuga perceptible reparada	**68,97%**
		29/01/2020 al 28/02/2020	3020	2982	38	30	30	Fuga interna imperceptible	26,67%
		28/02/2020 al 30/03/2020	3036	3020	16	30	16		**-46,67%**
		30/03/2020 al 29/04/2020	3164	3036	128	29	128	Fuga en sanitario	**341,38%**
		19/02/2020 al 20/03/202	8	960	8	4	8	Distinto contador	**100,00%**
		20/03/2020 al 20/04/2020	25	8	17	5	17	Consumo revisado	**240,00%**
		20/04/2020 al 20/05/2020	45	25	20	7	20	Fuga en sanitario	**185,71%**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	2382	2374	8	9	8		-11,11%
		28/02/2020 al 30/03/2020	2393	2382	11	9	11		22,22%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2416	2393	23	10	23	Fuga en sanitario	**130,00%**
		14/01/2020 al 14/02/2020	2549	2536	13	12	13		8,33%
		14/02/2020 al 16/03/2020	5	2549	13	12	13	Distinto contador	8,33%
		16/03/2020 al 15/04/2020	50	5	45	12	49	Fuga en sanitario	**275,00%**
		17/01/2020 al 17/02/2020	580	547	33	19,5	33	Consumo revisado	**69,23%**
		17/02/2020 al 18/03/2020	629	580	49	22	22	Desviación consum. Pend. Revis	**122,73%**
		18/03/2020 al 17/04/2020	676	629	47	23	47	Fuga en sanitario	**104,35%**
		29/01/2020 al 28/02/2020	3057	3051	6	7	6		-14,29%
		28/02/2020 al 30/03/2020	12	0	12	12	12	Distinto contador	0,00%
		30/03/2020 al 29/04/2020	44	12	32	8	32	Consumo revisado	**300,00%**
		30/01/2020 al 02/03/2020	338	325	13	11	13		18,18%
		02/03/2020 al 31/03/2020	345	338	7	11	7		-36,36%
		31/03/2020 al 30/04/2020	345	345	0	10	0	Consumo revisado	**-100,00%**
		03/02/2020 al 03/03/2020	342	324	18	20	18		-10,00%
		03/03/2020 al 01/04/2020	369	342	27	19	27		42,11%
		01/04/2020 al 02/05/2020	407	369	38	21	38	Consumo revisado	**80,95%**
	9608	14/01/2020 al 14/02/2020	166	137	29	25	29		16,00%
		14/02/2020 al 16/03/2020	184	166	18	27	18		-33,33%
		16/03/2020 al 15/04/2020	230	184	46	26	46		**76,92%**
		20/01/2020 al 19/01/2020	1405	1380	25	25	25		0,00%
		19/02/2020 al 20/03/202	1473	1405	68	26	36	Desviación consum. Pend. Revis	**161,54%**
		20/03/2020 al 20/04/2020	1561	1473	88	28	36	Fuga en sanitario	**214,29%**
		20/01/2020 al 19/02/2020	1658	1646	12	11	12		9,09%
		19/02/2020 al 20/03/202	1668	1658	10	11	10		-9,09%
		20/03/2020 al 20/04/2020	1690	1668	22	11	22		**100,00%**
		16/01/2020 al 15/02/2020	1858	1826	32	29	32	Consumo revisado	10,34%
		15/02/2020 al 17/03/2020	1894	1858	36	30	36		20,00%
		17/03/2020 al 16/04/2020	1999	1894	105	32	105	No permite revisar	**228,13%**
	7368	14/02/2020 al 16/03/2020	626	619	7	8	7		-12,50%
		16/03/2020 al 15/04/2020	653	626	27	8	27	Consumo revisado	**237,50%**
		15/04/2020 al 15/05/2020	678	653	25	11	14	Reclamo	**127,27%**
		21/01/2020 al 20/02/2020	10	0	10	9	10		11,11%
		20/02/2020 al 21/03/2020	37	10	27	10	13	Desviación consum. Pend. Revis	**170,00%**
		21/03/2020 al 21/04/2020	72	37	35	10	35	Fuga en sanitario	**250,00%**
	6415	13/01/2020 al 13/02/2020	11	2643	-2632	4	11	Distinto contador	**175,00%**
		13/02/2020 al 14/03/2020	22	11	11	6	11	Consumo revisado	**83,33%**
		14/03/2020 al 14/04/2020	45	22	23	7	23	No permite revisar	**228,57%**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	184	182	2	7	2		**-71,43%**
		17/02/2020 al 18/03/2020	12	184	-172	7	12	Distinto contador	**-2557,14%**
		18/03/2020 al 17/04/2020	44	12	32	8		Consumo revisado	**300,00%**
		17/01/2020 al 17/02/2020	469	468	1	5	6	Medidor parado	**-80,00%**
		17/02/2020 al 18/03/2020	6	469	6	5	6	Distinto contador	20,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	63	6	57	6	57	Consumo revisado	**850,00%**
	19328	16/01/2020 al 15/02/2020	818	803	15	11	15	Consumo revisado	36,36%
		15/02/2020 al 17/03/2020	870	818	52	12		Desviación consum. Pend. Revis	**333,33%**
		17/03/2020 al 16/04/2020	946	870	76	13	76		**484,62%**
		14/01/2020 al 14/02/2020	2787	2770	17	24	17		-29,17%
		14/02/2020 al 16/03/2020	3	2787	20	19	20	Distinto contador	5,26%
		16/03/2020 al 15/04/2020	41	3	38	18	38		**111,11%**
		17/01/2020 al 17/02/2020	672	637	35	34	35		2,94%
		17/02/2020 al 18/03/2020	706	672	34	34	34		0,00%
		1/03/2020 al 17/04/2020	781	706	75	34	75	No permite revisar	**120,59%**
		14/01/2020 al 14/02/2020	14	2346	15	14	15	Distinto contador	7,14%
		14/02/2020 al 16/03/2020	19	14	5	14	5		-64,29%
		16/03/2020 al 15/04/2020	45	19	26	13	26	Consumo revisado	**100,00%**
	1015	13/01/2020 al 13/02/2020	1428	1404	24	16	24		50,00%
		13/02/2020 al 14/03/2020	1483	1428	55	17	17	Desviación consum. Pend. Revis	**223,53%**
		14/03/2020 al 14/04/2020	1580	1483	97	16	16	Consumo revisado	**506,25%**
		02/01/2020 al 03/02/2020	1834	1832	2	2	2		0,00%
		03/02/2020 al 03/03/2020	1836	1834	2	2	2		0,00%
		03/03/2020 al 01/04/2020	1855	1836	19	2	19		**850,00%**
		02/01/2020 al 03/02/2020	2401	2356	45	22	45	Fuga perceptible reparada	**104,55%**
		03/02/2020 al 03/03/2020	2442	2401	41	26	41	Consumo revisado	57,69%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2497	2442	55	28	41	Fuga interna imperceptible	**96,43%**
		13/01/2020 al 13/02/2020	1929	1908	21	13	21		61,54%
		13/02/2020 al 14/03/2020	1951	1929	22	14	22	Consumo revisado	57,14%
		14/03/2020 al 14/04/2020	1986	1951	35	17	35	Fuga en sanitario	**105,88%**

En este punto, el Despacho considera oportuno precisar que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, y para efectos de lo establecido 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:

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

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

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

Por otro lado, 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.

De llegarse a presentar una desviación significativa, el prestador para efectos de garantizar el debido proceso a sus usuarios, previo a llevar la correspondiente revisión debe informar la fecha de la diligencia a los usuarios, para que estos puedan ser asesorados durante la misma, y además de los hallazgos detectados en esta revisión se deberá dejar constancia escrita en las actas correspondientes, tal y como lo establece paso a paso el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, citado líneas arriba.

Teniendo claro lo anterior, el Despacho entrará a revisar caso por caso de frente al material probatorio arrimado por el Prestador en el curso de la investigación y las pruebas practicadas, para determinar si el éste cumplió o no con la obligación prevista en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 cuando se registren los porcentajes de medición de consumo definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, constitutivos de desviaciones significativas y así mismo si cumplió con la atención del derecho al debido proceso. Lo anterior, así:

- **Caso No. 1° - Suscriptor**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		20/02/2020 al 21/03/2020	390	374	16	8	16		**100,00%**
		21/03/2020 al 21/04/2020	410	390	20	9	20	Consumo revisado	**122,22%**
		21/04/2020 al 21/05/2020	439	410	29	12	29	Consumo revisado	**141,67%**

Frente al presente caso, el prestador a folio 25 de su escrito de descargo afirmó lo siguiente:

> *"(…) Carpeta respuesta 2.3 Desviaciones Significativas, documento tres (3) nombrado Aviso por Desviación Significativa; así mismo documento de fecha 01 de junio de 2020, de igual forma tal y como consta en el documento que se adjuntó acta denominada INFORME ACTA DE VISITA y respuesta al PQRs misma que podrá visualizar en el enlace mencionado archivo cuatro (4).*
>
> *En el periodo de febrero de 2020 el inmueble registro un consumo de 18 m3. Se realiza verificación de lectura por tema de pandemia donde se pudo constatar lo siguiente: Numero de la inspección: Resultado: 2 UNIDADES, LOS ALTOS ESTÁN RECIEN HABITADOS, Lectura: 380, Observación: BG; con esta misma observación de febrero de 2020, se facturó el mes de marzo de 2020 (16 m3), ya que el predio lo habitaban nuevamente.*
>
> *Para el mes de marzo de 2020, se presentó desviación de consumo por lo que sé procedió a informar al usuario, a través de comunicación escrita, (Aviso revisión por desviación de consumo) informando el día de la visita. Se evidencia que el predio ha sido ocupado recientemente generando la causa del consumo. (Documento que nuevamente se adjunta).*
>
> *Ahora bien, es importante precisar que la documentación aportada para los casos bajo estudio correspondía al periodo en reclamación, que para el Suscriptor N° obedece al periodo de facturación de mayo de 2020.*

Para soportar su manifestación, el Prestador adjuntó la copia de una comunicación del 1 de junio de 2020, dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo y la copia del informe de visita del 5 de junio de 2020 al predio

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

de ese suscriptor, no obstante, dichos documentos no son legibles según se muestra a continuación:

Visto lo anterior, y frente al caso del suscriptor No. el Despacho encuentra que se presentaron desviaciones significativas en los periodos de facturación del 20/02/2020 al 21/03/2020, 21/03/2020 al 21/04/2020 y 21/04/2020 al 21/05/2020, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según los porcentajes definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, y que ante esta circunstancia el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** no acreditó haber efectuado el correspondiente aviso de las revisiones o visitas técnicas al predio del suscriptor, previo a

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

la expedición de la facturación para todos y cada uno de los periodos de facturación en mención, siguiendo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, ya que, si bien aportó copia del aviso de revisión por desviación de su consumo y la copia del informe de visita al predio del suscritor en mención, resulta que dichos documentos datan del 1 y 5 de junio de 2020 respetivamente, acciones que fueron adelantadas por el prestador con posterioridad a la fecha en que se presentaron las desviaciones significativas mencionadas. Es decir, procedió a registrar los consumos objeto de desviación significativa y generar su facturación al usuario sin llevar a cabo el procedimiento de revisión previa, contrariando de esta manera lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

En tal sentido, el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya dado aviso de la respectiva revisión técnica al predio del suscriptor en mención previo a la expedición de la facturación en los periodos de facturación del 20/02/2020 al 21/03/2020, 21/03/2020 al 21/04/2020 y 21/04/2020 al 21/05/2020, tal como lo prevé el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se registren los porcentajes de medición de consumo definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

- **Caso No. 2° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		20/02/2020 al 21/03/2020	37	34	3	2	3		50,00%
		21/03/2020 al 21/04/2020	38	37	1	2	1		-50,00%
		21/04/2020 al 21/05/2020	38	38	0	2	0	Consumo revisado	**-100,00%**

Frente al caso del suscriptor No.123099 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 21/04/2020 al 21/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 3° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		15/02/2020 al 17/03/2020	229	201	28	31	28		-9,68%
		17/03/2020 al 16/04/2020	243	229	14	32	14		-56,25%
		16/04/2020 al 16/05/2020	302	243	59	29	59	Consumo revisado	**103,45%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 21/04/2020 al 21/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 4° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	4383	4173	210	142	210		**47,89%**
		28/02/2020 al 30/03/2020	4501	4383	118	145	118		-18,62%
		30/03/2020 al 29/04/2020	4526	4501	25	129	25	Consumo revisado	**-80,62%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 29/01/2020 al 28/02/2020 y 30/03/2020 al 29/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio mayor a 40m3 respecto de los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 35%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 5° - Suscriptor No. 1128:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	1128	13/01/2020 al 13/02/2020	152	122	30	17	15	Fuga interna imperceptible	**76,47%**
		13/02/2020 al 14/03/2020	188	152	36	17	17	Fuga interna imperceptible	**111,76%**
		14/03/2020 al 14/04/2020	231	188	43	18	17	Fuga interna imperceptible	**138,89%**

Frente al caso del suscriptor No. 1128 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 13/01/2020 al 13/02/2020, 13/02/2020 al 14/03/2020 y 14/03/2020 al 14/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 6° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	2693	2660	33	26	26	Fuga interna imperceptible	26,92%
		28/02/2020 al 30/03/2020	2721	2693	28	27	28		3,70%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2765	2721	44	26	26	Fuga interna imperceptible	**69,23%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 7° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		13/02/2020 al 14/03/2020	90	3001	90	87	90	Distinto contador	3,45%
		14/03/2020 al 14/04/2020	165	90	75	85	75	Consumo revisado	-11,76%
		14/04/2020 al 14/05/2020	333	165	168	88	90	Consumo revisado	**90,91%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 8° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		24/01/2020 al 25/02/2020	878	865	13	6	13	Consumo revisado	**116,67%**
		25/02/2020 al 26/03/2020	888	878	10	7	10		42,86%
		26/03/2020 al 24/04/2020	939	888	51	8	51	No permite revisar	**537,50%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 24/01/2020 al 25/02/2020 y 26/03/2020 al 24/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 9° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		14/02/2020 al 16/03/2020	2449	2417	32	21	32		52,38%
		16/03/2020 al 15/04/2020	2462	2449	13	23	13		-43,48%
		15/04/2020 al 15/05/2020	2510	2462	48	22	48	Consumo revisado	**118,18%**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 15/04/2020 al 15/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 10° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		19/12/2019 al 17/01/2020	1528	1521	7	7	7		0,00%
		17/01/2020 al 17/02/2020	1537	1528	9	10	9		-10,00%
		17/02/2020 al 18/03/2020	1539	1537	2	9	2	Predio desocupado	**-77,78%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 17/02/2020 al 18/03/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 11° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		27/01/2020 al 26/02/2020	64	50	14	15	14		-6,67%
		26/02/2020 al 27/03/2020	78	64	14	15	14		-6,67%
		27/03/2020 al 27/04/2020	124	78	46	15	46	Fuga en sanitario	**206,67%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 12° - Suscriptor No. 3583:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

	3583	13/02/2020 al 14/03/2020	89	76	13	16	13		-18,75%
		14/03/2020 al 14/04/2020	98	89	9	15	6		-40,00%
		14/04/2020 al 14/05/2020	143	98	45	13	45	Consumo revisado	**246,15%**

Frente al caso del suscriptor No. 3583 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 13° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		27/01/2020 al 26/02/2020	1134	1109	25	25	25		0,00%
		26/02/2020 al 27/03/2020	1159	1134	25	25	25		0,00%
		27/03/2020 al 27/04/2020	1360	1159	201	25	21		**704,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 14° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		20/02/2020 al 21/03/2020	643	640	3	8	3		-62,50%
		21/03/2020 al 21/04/2020	673	643	30	7	4	Fuga interna imperceptible	**328,57%**
		21/04/2020 al 21/05/2020	704	673	31	5	3	Fuga interna imperceptible	**520,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos del 21/03/2020 al 21/04/2020 y 21/04/2020 al 21/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 15° - Suscriptor No.**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	2451	2442	9	8	9		12,50%
		17/02/2020 al 18/03/2020	2464	2451	13	8	13		62,50%
		18/03/2020 al 17/04/2020	2491	2464	27	9	27		**200,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 16° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	51	47	4	5	4		-20,00%
		17/02/2020 al 18/03/2020	56	51	5	4	5		25,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	111	56	55	5	55	Fuga en sanitario	**1000,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 17° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		03/02/2020 al 03/03/2020	1946	1939	7	8	7		-12,50%
		03/03/2020 al 01/04/2020	1950	1946	4	7	4		-42,86%
		01/04/2020 al 02/05/2020	1973	1950	23	6	23		**283,33%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 18° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		02/01/2020 al 03/02/2020	2069	2046	23	16	23		43,75%
		03/02/2020 al 03/03/2020	2096	2069	27	17	27		58,82%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2129	2096	33	19	33	Fuga perceptible reparada	**73,68%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 19° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		25/02/2020 al 26/03/2020	1688	1680	8	11	8		-27,27%
		26/03/2020 al 24/04/2020	1700	1688	12	10	12		20,00%
		24/04/2020 al 26/05/2020	1729	1700	29	9	29	Fuga perceptible reparada	**222,22%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 24/04/2020 al 26/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 20° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	1753	1735	18	16	18		12,50%
		28/02/2020 al 30/03/2020	1765	1753	12	16	12		-25,00%
		30/03/2020 al 29/04/2020	1828	1765	63	16	63	Fuga en sanitario	**293,75%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 21° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		03/02/2020 al 03/03/2020	28	11	17	12	17	Consumo revisado	41,67%
		03/03/2020 al 01/04/2020	52	28	24	13	24	Fuga en sanitario	**84,62%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 22° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		24/01/2020 al 25/02/2020	1755	1723	32	27	32		18,52%
		25/02/2020 al 26/03/2020	1784	1755	29	29	29		0,00%
		26/03/2020 al 24/04/2020	1833	1784	49	29	50	Fuga perceptible reparada	**68,97%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 26/03/2020 al 24/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 23° - Suscriptor No.**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	3020	2982	38	30	30	Fuga interna imperceptible	26,67%
		28/02/2020 al 30/03/2020	3036	3020	16	30	16		**-46,67%**
		30/03/2020 al 29/04/2020	3164	3036	128	29	128	Fuga en sanitario	**341,38%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos del 28/02/2020 al 30/03/2020 y 30/03/2020 al 29/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 24° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		19/02/2020 al 20/03/2020	8	960	8	4	8	Distinto contador	**100,00%**
		20/03/2020 al 20/04/2020	25	8	17	5	17	Consumo revisado	**240,00%**
		20/04/2020 al 20/05/2020	45	25	20	7	20	Fuga en sanitario	**185,71%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos del 19/02/2020 al 20/03/2020, 20/03/2020 al 20/04/2020 y 20/04/2020 al 20/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 25° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	2382	2374	8	9	8		-11,11%
		28/02/2020 al 30/03/2020	2393	2382	11	9	11		22,22%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2416	2393	23	10	23	Fuga en sanitario	**130,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 26° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		14/01/2020 al 14/02/2020	2549	2536	13	12	13		8,33%
		14/02/2020 al 16/03/2020	5	2549	13	12	13	Distinto contador	8,33%
		16/03/2020 al 15/04/2020	50	5	45	12	49	Fuga en sanitario	**275,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 27° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	580	547	33	19,5	33	Consumo revisado	**69,23%**
		17/02/2020 al 18/03/2020	629	580	49	22	22	Desviación consumo. Pend. Revisión	**122,73%**
		18/03/2020 al 17/04/2020	676	629	47	23	47	Fuga en sanitario	**104,35%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho encuentra que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** allegó; (i) copia de la comunicación del 29 de abril de 2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de revisión por desviación de consumo (ii) copia del informe de visita del 5 de mayo de 2020 al predio del usuario con No. de suscripción (iii) copia de la comunicación del 16 de octubre de 2020 dirigida al usuario con No. de suscripción referente al aviso de retiro del medidor No. C17LA203256 y (iv) copia del acta de retiro del medidor No. C17LA203256 del usuario con No. de suscripción del 26 de octubre de 2020[20] , de los cuales, el primer folio citado está poco legible según se pasa mostrar en el mismo orden en que aquí son citados:

[20] Todos los documentos citados pueden ser vistos a folios 74 al 77 del radicado No. 20215290160202 del 29/01/2021.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Visto lo anterior, y frente al caso del suscriptor No. el Despacho encuentra que se presentaron desviaciones significativas en los periodos de facturación de las fechas 17/01/2020 al 17/02/2020, 17/02/2020 al 18/03/2020 y 18/03/2020 al 17/04/2020, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según los porcentajes definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, y que ante esta circunstancia el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** no acreditó haber efectuado las revisiones o visitas técnicas al predio del suscriptor en mención previo a la expedición de la facturación para todos y cada uno de los periodos de facturación en mención, garantizando para ello el debido proceso, ya que éste debió dar aplicación al procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, y, si bien aportó copia del aviso de revisión por desviación de su consumo y la copia del informe de visita al predio del suscritor en mención, resulta que dichos documentos registran fechas a partir del 29 de abril, mayo y octubre del 2020 respectivamente, por tanto estas acciones fueron adelantadas por el prestador con posterioridad a la fecha en que se presentaron las desviaciones significativas mencionadas. Es decir, procedió a registrar los consumos objeto de desviación significativa y generar su facturación al usuario sin llevar a cabo el procedimiento de revisión previa, contrariando de esta manera lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

En tal sentido, el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención previo a la expedición de la facturación en los periodos de facturación del 17/01/2020 al 17/02/2020, 17/02/2020 al 18/03/2020 y 18/03/2020 al 17/04/2020, tal como lo prevé el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se registren los porcentajes de medición de consumo definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- **Caso No. 28° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		29/01/2020 al 28/02/2020	3057	3051	6	7	6		-14,29%
		28/02/2020 al 30/03/2020	12	0	12	12	12	Distinto contador	0,00%
		30/03/2020 al 29/04/2020	44	12	32	8	32	Consumo revisado	**300,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 29° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		30/01/2020 al 02/03/2020	338	325	13	11	13		18,18%
		02/03/2020 al 31/03/2020	345	338	7	11	7		-36,36%
		31/03/2020 al 30/04/2020	345	345	0	10	0	Consumo revisado	**-100,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 31/03/2020 al 30/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 30° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		03/02/2020 al 03/03/2020	342	324	18	20	18		-10,00%
		03/03/2020 al 01/04/2020	369	342	27	19	27		42,11%
		01/04/2020 al 02/05/2020	407	369	38	21	38	Consumo revisado	**80,95%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 31° - Suscriptor No. 9608:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	9608	14/01/2020 al 14/02/2020	166	137	29	25	29		16,00%
		14/02/2020 al 16/03/2020	184	166	18	27	18		-33,33%
		16/03/2020 al 15/04/2020	230	184	46	26	46		**76,92%**

Frente al caso del suscriptor No. 9608 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 32° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		20/01/2020 al 19/01/2020	1405	1380	25	25	25		0,00%
		19/02/2020 al 20/03/202	1473	1405	68	26	36	Desviación consumo. Pend. Revis	**161,54%**
		20/03/2020 al 20/04/2020	1561	1473	88	28	36	Fuga en sanitario	**214,29%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 19/02/2020 al 20/03/202 y 20/03/2020 al 20/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 33° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		20/01/2020 al 19/02/2020	1658	1646	12	11	12		9,09%
		19/02/2020 al 20/03/202	1668	1658	10	11	10		-9,09%
		20/03/2020 al 20/04/2020	1690	1668	22	11	22		**100,00%**

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 34° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		16/01/2020 al 15/02/2020	1858	1826	32	29	32	Consumo revisado	10,34%
		15/02/2020 al 17/03/2020	1894	1858	36	30	36		20,00%
		17/03/2020 al 16/04/2020	1999	1894	105	32	105	No permite revisar	**228,13%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 17/03/2020 al 16/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 35° - Suscriptor No. 7368:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	7368	14/02/2020 al 16/03/2020	626	619	7	8	7		-12,50%
		16/03/2020 al 15/04/2020	653	626	27	8	27	Consumo revisado	**237,50%**
		15/04/2020 al 15/05/2020	678	653	25	11	14	Reclamo	**127,27%**

Frente al caso del suscriptor No. 7368 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020 y 15/04/2020 al 15/05/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 36° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		21/01/2020 al 20/02/2020	10	0	10	9	10		11,11%

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

		20/02/2020 al 21/03/2020	37	10	27	10	13	Desviación consum. Pend. Revis	**170,00%**
		21/03/2020 al 21/04/2020	72	37	35	10	35	Fuga en sanitario	**250,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 20/02/2020 al 21/03/2020 y 21/03/2020 al 21/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 37° - Suscriptor No. 6415:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	6415	13/01/2020 al 13/02/2020	11	2643	-2632	4	11	Distinto contador	**175,00%**
		13/02/2020 al 14/03/2020	22	11	11	6	11	Consumo revisado	**83,33%**
		14/03/2020 al 14/04/2020	45	22	23	7	23	No permite revisar	**228,57%**

Frente al caso del suscriptor No. 6415 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 13/01/2020 al 13/02/2020, 13/02/2020 al 14/03/2020 y 14/03/2020 al 14/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 38° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	184	182	2	7	2		**-71,43%**
		17/02/2020 al 18/03/2020	12	184	-172	7	12	Distinto contador	**-2557,14%**
		18/03/2020 al 17/04/2020	44	12	32	8		Consumo revisado	**300,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 17/01/2020 al 17/02/2020, 17/02/2020 al 18/03/2020 y 18/03/2020 al 17/04/2020, tal como lo prevé el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- **Caso No. 39° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	469	468	1	5	6	Medidor parado	**-80,00%**
		17/02/2020 al 18/03/2020	6	469	6	5	6	Distinto contador	20,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	63	6	57	6	57	Consumo revisado	**850,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 17/01/2020 al 17/02/2020, y 18/03/2020 al 17/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 40° - Suscriptor No. 19328:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	19328	16/01/2020 al 15/02/2020	818	803	15	11	15	Consumo revisado	36,36%
		15/02/2020 al 17/03/2020	870	818	52	12		Desviación consum. Pend. Revis	**333,33%**
		17/03/2020 al 16/04/2020	946	870	76	13	76		**484,62%**

Frente al caso del suscriptor No. 19328 el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 15/02/2020 al 17/03/2020 y 17/03/2020 al 16/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 41° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		14/01/2020 al 14/02/2020	2787	2770	17	24	17		-29,17%
		14/02/2020 al 16/03/2020	3	2787	20	19	20	Distinto contador	5,26%

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		16/03/2020 al 15/04/2020	41	3	38	18	38		**111,11%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 42° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		17/01/2020 al 17/02/2020	672	637	35	34	35		2,94%
		17/02/2020 al 18/03/2020	706	672	34	34	34		0,00%
		1/03/2020 al 17/04/2020	781	706	75	34	75	No permite revisar	**120,59%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 1/03/2020 al 17/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 43° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		14/01/2020 al 14/02/2020	14	2346	15	14	15	Distinto contador	7,14%
		14/02/2020 al 16/03/2020	19	14	5	14	5		-64,29%
		16/03/2020 al 15/04/2020	45	19	26	13	26	Consumo revisado	**100,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

- **Caso No. 44° - Suscriptor No. 1015:**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	1015	13/01/2020 al 13/02/2020	1428	1404	24	16	24		50,00%
		13/02/2020 al 14/03/2020	1483	1428	55	17	17	Desviación consum. Pend. Revis	**223,53%**
		14/03/2020 al 14/04/2020	1580	1483	97	16	16	Consumo revisado	**506,25%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 13/02/2020 al 14/03/2020 y 14/03/2020 al 14/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 44° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		02/01/2020 al 03/02/2020	1834	1832	2	2	2		0,00%
		03/02/2020 al 03/03/2020	1836	1834	2	2	2		0,00%
		03/03/2020 al 01/04/2020	1855	1836	19	2	19		**850,00%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, cuando se registren los porcentajes de medición de consumo definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001.

- **Caso No. 45° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		02/01/2020 al 03/02/2020	2401	2356	45	22	45	Fuga perceptible reparada	**104,55%**
		03/02/2020 al 03/03/2020	2442	2401	41	26	41	Consumo revisado	57,69%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2497	2442	55	28	41	Fuga interna imperceptible	**96,43%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación de los periodos comprendidos entre el 02/01/2020 al 03/02/2020 y 03/03/2020 al 01/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

- **Caso No. 46° - Suscriptor No.**

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		13/01/2020 al 13/02/2020	1929	1908	21	13	21		61,54%
		13/02/2020 al 14/03/2020	1951	1929	22	14	22	Consumo revisado	57,14%
		14/03/2020 al 14/04/2020	1986	1951	35	17	35	Fuga en sanitario	**105,88%**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acredite que haya realizado visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del periodo comprendido entre el 14/03/2020 al 14/04/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

Así las cosas y hasta este punto, el Despacho encuentra que, frente a los 46 casos anotados anteriormente, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** no acreditó haber cumplido la obligación legal prevista en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se registren los porcentajes de medición de consumo definidos en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, consistente en hacer revisiones previas antes de preparar la facturación, a aquellos usuarios o suscriptores que presenten desviaciones significativas en sus consumos, para lo cual debía dar aviso al suscriptor o usuario, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

Abordado lo anterior, el Despacho registra que adicional al argumento citado líneas atrás, el prestador en su escrito de Descargos de radicado No. 20215290160202 del 29 de enero de 2021, en síntesis, adujo que ante las posibles imposibilidades de realizar visitas técnicas presentadas por el riesgo al contagio del Covid19, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico profirió la Resolución CRA 919 de 2020 para regular los procedimiento a seguir cuando se presenten desviaciones significativas durante la emergencia sanitaria. Lo anterior lo desarrolló el prestador a folio 34 así:

> *"(…) En cuanto a la imposibilidad de acceso a los predios, la misma Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, al emitir la Resolución CRA 919 de 2020 Considera que las condiciones reales de la actual pandemia pueden conllevar como una de las posibilidades a que las visitas no resulten ser efectivas por imposibilidad de acceso al predio o por cierre parcial de las actividades productivas en las empresas, en cuyo ceso (Sic) no se puede realizar la investigación de las desviaciones por altos consumos, adicionalmente en los casos de los bajos consumos llega incluso a determinar excepcionalmente, que éstas se pueden obviar por cuanto no constituyen una desviación significativa. Así mismo, cuando la causa del alto consumo está asociada a alguna anomalía del medidor y se requiere de su retiro para realizar la verificación metrológica en el Laboratorio, y de ser necesario, su posterior cambio.*
>
> *Ahora bien, ante la emergencia sanitaria, la Empresa implemento el plan de contingencia localizando la continuidad del servicio, garantizando salvaguardar los derechos de los usuarios, velando así mismo por minimizar el riesgo de contagio de todos los funcionarios que realizan la importante labor de garantizar el acceso al vital liquido conforme lo dispone el mismo artículo 9.1 de la Ley 142 de 1994.*
>
> *Los valores facturados por promedio por más de una vigencia durante la pandemia no constituyen un incumplimiento de la normatividad vigente, puesto que, nadie*

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

> *está obligado a lo imposible. No obstante, desde la operación comercial se realizan acciones permanentes para dar solución a las anomalías que impiden la real medición de los consumos, por lo que los mismos son susceptibles a ser ajustados, incluso mientras se supera la negación de los usuarios para atender el personal técnico que permitan el normal desarrollo de las actividades como lo es el retiro de medidor. (…)"*

Frente a la anterior argumentación, el Despacho precisa al prestador que el espíritu de la expedición de la Resolución CRA 919 de 2020[21] estuvo enfocado en flexibilizar temporalmente la regulación en relación con las desviaciones significativas del consumo de agua potable establecida en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, a partir de su entrada en vigencia[22] , es decir a partir del 4 de junio de 2020,[23] frente a lo cual cabe recordar que los hechos de que trata la presente investigación datan entre enero a mayo de 2020.

Ahora bien, resulta igualmente oportuno develar al prestador que los comportamientos de consumo del servicio público domiciliario de acueducto se vieron modificados por la orden de aislamiento social para evitar la propagación de la enfermedad COVID-19, en tanto que, por un lado, los establecimientos de comercio no contaban con el mismo flujo de personas que antes de la aparición de la pandemia, o se encontraban cerrados, reduciendo el consumo de agua en ellos y por otro lado, la mayor permanencia de las personas en sus hogares también podía significar un incremento en el consumo de agua, por tanto, tal cambio en los patrones de uso, generó un impacto en las "desviaciones significativas" definidas en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. En razón a lo anterior, se encuentra que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA a través de su Resolución CRA 919 de 2020 de manera transitoria dispuso lo siguiente:

> *"(…)* ***ARTÍCULO 8o. MEDIDA TRANSITORIA PARA DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO.*** *Las reducciones en los consumos que superen los porcentajes señalados en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, no constituyen una desviación significativa.*
>
> *Los aumentos en los consumos que superen los porcentajes señalados en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, no constituyen una desviación significativa en los casos en que los suscriptores y/o usuarios no permitan a la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto el acceso a los inmuebles para investigar la causa de la desviación. De esta situación el prestador deberá dejar constancia escrita legible, allegando copia al suscriptor y/o usuario.*
>
> *Esta disposición se aplicará desde la entrada en vigencia de la presente resolución y hasta la finalización de la emergencia sanitaria declarada mediante la Resolución número 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, prorrogada por el artículo 1o. de la Resolución número 844 de 2020, o aquella que la modifique, adicione y/o sustituya."*

En razón a lo anterior argumentación, resulta necesario precisar que la Resolución CRA 919 de 2020 entró en vigencia el 4 de junio de 2020, es decir, con posterioridad a los periodos de consumo y facturación objeto de investigación, por tanto, no es aplicable dentro del presente caso. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, resulta cierto que, la norma en comento es clara en señalar que los aumentos en los consumos que superen los porcentajes señalados en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, no constituyen una desviación significativa, no obstante tal circunstancia solo es de recibo cuando converjan dos situaciones, estas son (i) en aquellos casos en que los suscriptores y/o usuarios no permitan a la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto el acceso a los inmuebles para investigar la causa de la desviación y que a

---

[21] "*Por la cual se adoptan medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno nacional a causa del COVID-19*".

[22] Resolución CRA 919 de 2020: *"(…) Artículo 10. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial."*

[23] Diario Oficial No. 51.335 de 4 de junio de 2020.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

consecuencia de lo anterior, (ii) exista constancia escrita legible o prueba idónea, que acredite que el prestador procedió con la revisión previa de que trata el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el usuario o suscriptor no se lo permitió, por lo tanto, el Despacho encuentra que el prestador hace una interpretación equivoca de la norma aquí citada, por tanto, su argumentación aquí citada no está llamada a prosperar.

En este punto resulta importante reiterar que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** no presentó alegatos según quedó expuesto en el punto décimo tercero del presente acto.

14.2.2.3.2. Conclusiones del Despacho

Luego analizar todo el material probatorio obrante en el expediente No. 2020440350600048E, el Despacho encuentra probado que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** incumplió con la obligación legal dispuesta en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, desarrollado por el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, al no haber acreditado que procedió a revisar y/o visitar aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020, relacionados en la tabla citada a folios 36 al 39 del presente acto, dando aviso de esta diligencia a la Empresa, máxime cuando algunos casos se registraron desviaciones significativas en los consumos de varios suscriptores por más de un periodo. Por lo anterior, el Despacho deberá proferir sanción en contra del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

14.2.3. Otras consideraciones

En este punto, entra el Despacho a establecer si con la comisión de la conducta objeto de reproche dentro del presente acto, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** incurrió en un presunto cobro no autorizado de que trata la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013, ya que tal circunstancia fue advertida en el pliego de cargos No. 20204400006276 del 23 de diciembre de 2020.

En atención a lo anterior, se precisa que mediante la Resolución 294 de 2004 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en ejercicio de sus funciones legales y en especial de las conferidas por los numerales 73.21 y 87.2 de los artículos 73 y 87 respectivamente de la Ley 142 de 1994, reguló "*la devolución de cobros no autorizados para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como criterio general de protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a la factura*" y esta a su vez fue objeto de modificación por la Resolución CRA 659 de 2013.

Esta última en su artículo 1° señala que los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos, indicando igualmente que se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público. De igual forma, prevé que los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia como en efecto lo es esta Superintendencia en uso de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.

Ahora bien, expuesto lo anterior y descendiendo al caso cuyo estudio ocupa a este Despacho, resulta claro que con la comisión de la conducta objeto de reproche al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** no se avizora configuración alguna de cobros no autorizados, ya que el hecho de no cumplir con la revisión previa en aquellos casos donde se presenten desviaciones significativas no constituye en sí (i) un servicio no prestado, (ii) tarifas cobradas que no corresponden a la regulación ni (iii) cobros de conceptos no previstos en la ley. Por tanto, el Despacho no encuentra configurada la figura de cobro no autorizado de que trata la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

15. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

Sobre las sanciones que se imponen por la violación a las normas que deben estar sujetas los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, es preciso resaltar que de conformidad con el principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionadora en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada.

Sobre la aplicación del principio de proporcionalidad en sanciones administrativas, la jurisprudencia constitucional ha señalado:

> *"En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad*"[24].

En ejercicio de las funciones asignadas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020, delegadas mediante la Resolución No. 20211000012995 del 29 de marzo de 2021, expedida por la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y con fundamento en la Ley 1437 de 2011, este Despacho tiene la facultad de sancionar las infracciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios según el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

En el caso objeto de la presente actuación administrativa, el análisis de la conducta infractora que deberá realizar el Despacho, antes de la imposición de sanciones, habrá de tener en cuenta las obligaciones contenidas en el artículo 11 de la Ley 142 de 1994, relacionadas con la función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos.

Las anteriores normas constituyen el marco normativo básico sobre el cual se edifica la potestad sancionatoria de la SSPD, dado que en ellas se consignan los parámetros y principios que rigen la evaluación de las conductas infractoras en términos de identificación y medición de los efectos del incumplimiento del prestador de servicios públicos, cuyos resultados la hagan sujeto de la sanción.

Para el caso en concreto, el Despacho encontró demostrado que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** incurrió en el siguiente incumplimiento endilgado en la presente actuación administrativa:

VIOLACIÓN AL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994, AL NO REALIZAR REVISIONES PREVIAS EN AQUELLOS CASOS DONDE SE PRESENTARON DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO, DE ACUERDO CON LOS PORCENTAJES DEFINIDOS EN EL ARTÍCULO 1.3.20.6 DE LA RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001 Y EL PROCEDIMIENTO DEFINIDO EN EL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006, PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

El Despacho considera que la infracción en la que incurrió prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** es grave toda vez que, vulneró el derecho a sus usuarios a recibir antes de la expedición o preparación de la factura del servicio prestado, una revisión al inmueble donde se preste el servicio, revisión que debe ser anunciada previamente por el prestador. En consecuencia, dada la naturaleza y gravedad que representa la conducta violatoria del régimen de los servicios públicos domiciliarios en la que incurrió el prestador, este Despacho encuentra procedente la imposición de una **sanción administrativa de multa.**

24 Corte Constitucional, Sentencia C-125 de 2003.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

15.1. APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN PREVISTOS EN EL NUMERAL 81.2 DEL ARTÍCULO 81 DE LA LEY 142 DE 1994 Y DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY 1437 DE 2011.

El numeral 81.2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, determina como criterios para graduar el monto de la multa los siguientes:

> *"81.2. Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales. El monto de la multa se graduará atendiendo al impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público, y al factor de reincidencia. Si la infracción se cometió durante varios años, el monto máximo que arriba se indica se podrá multiplicar por el número de años. Si el infractor no proporciona información suficiente para determinar el monto, dentro de los treinta días siguientes al requerimiento que se le formule, se le aplicarán las otras sanciones que aquí se prevén. Las multas ingresarán al patrimonio de la Nación, para la atención de programas de inversión social en materia de servicios públicos, salvo en el caso al que se refiere el numeral 79.11. Las empresas a las que se multe podrán repetir contra quienes hubieran realizado los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción. La repetición será obligatoria cuando se trate de servidores públicos, de conformidad con el artículo 90 de la Constitución."*

Así mismo, el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 establece como criterios de graduación de las sanciones administrativas los que se enlistan a continuación:

> *"**Artículo 50. Graduación de las sanciones.** Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables*: (subrayado fuera del texto).
>
> *1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
>
> *2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
>
> *3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
>
> *4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
>
> *5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
>
> *6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
>
> *7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*
>
> *8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."*

Con fundamento en las normas previamente transcritas, el Despacho procede a analizar los criterios contenidos en las mismas para determinar si se aplican en el caso objeto de la presente actuación administrativa:

Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados:

El prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** vulneró la regulación establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual establece el derecho de los usuarios a recibir antes de la expedición o preparación de la factura del servicio prestado, una revisión previa al inmueble donde se preste el servicio, cuando se presenten desviaciones significativas en sus consumos.

Es así que, el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** afectó el derecho al debido proceso a sus suscriptores, al no surtir, ni cumplir el procedimiento de que trata el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, desarrollado por el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, privando a sus usuarios de

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

conocer las posibles causas en las variaciones significativas de sus consumos de acueducto y alcantarillado, para así establecer si los consumos que fueron objeto de facturación son atribuibles a estos o al prestador según lo que se hubiere evidenciado de haberse hecho la visita técnica.

Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero

Al no encontrarse configurada la figura de cobro no autorizado de que trata la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013, en razón a que no se evidenció (i) un servicio no prestado, (ii) tarifas cobradas que no corresponden a la regulación ni (iii) cobros de conceptos no previstos en la ley, el Despacho tampoco encuentra dentro la presente investigación configurado un beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.

Reincidencia en la comisión de la infracción

Verificado el archivo de sancionados de los últimos tres años de la SSPD no se encontró que el prestador investigado hubiera sido sancionado por la misma conducta objeto de la presente actuación administrativa, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión

En cuanto a este criterio, el Despacho no observó una conducta reprochable por parte de la Investigada tendiente a obstaculizar la presente actuación administrativa, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos

En cuanto a este criterio, el Despacho no observó una conducta reprochable por parte del prestador investigado tendiente a la utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes

El Despacho analizó la conducta imputada al prestador investigado frente al cumplimiento de la normativa a la que estaba sujeto, sin que advirtiera que estuviera imposibilitado para cumplir sus deberes legales.

Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente

Durante la presente actuación administrativa, el Despacho, no observó una conducta reprochable por parte de la Investigada encaminada a desacatar o incumplir las órdenes impartidas por esta Superintendencia en el curso de la investigación, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas

El Despacho no encontró que el prestador investigado hubiese reconocido la comisión de la infracción antes del decreto de pruebas en la presente investigación administrativa, razón por la cual su conducta tiene un efecto neutro en la graduación de la multa a imponer.

16. MONTO DE LA SANCIÓN.

Con base en lo expuesto, el Despacho advierte que la Superintendencia está obligada a conciliar su función de sancionar a los prestadores que vulneran el régimen de los servicios

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

públicos domiciliarios, con el mandato constitucional de garantizar la prestación del servicio en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, según el cual:

> *"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita*."

Por lo anterior, para determinar el valor de la multa a imponer corresponde hacer una revisión de la última información contable reportada por el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** en el SUI, con el objeto de verificar que el monto de la multa a imponer no ponga en riesgo la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios atendidos por el prestador.

Dicho lo anterior, el Despacho advierte que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** registra información financiera cargada al Sistema Único de Información SUI, para los años 2019, 2020 y 2021 para cada servicio así:

SERVICIO \ AÑO	2021	2020	2019
Acueducto	$ 49.854.838.000	$ 48.964.526.000	$ 51.212.789.000
Alcantarillando	$ 36.906.318.000	$ 36.816.523.000	$ 38.300.393.000

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores sobre la naturaleza y la gravedad del incumplimiento en que incurrió el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** el cual fue debidamente acreditado según lo expuesto en el presente acto administrativo, así como la aplicación de los criterios de dosificación y graduación de la sanción establecidos en el artículo 50 del CPACA, este Despacho impondrá al prestador una sanción de multa por la infracción en la que incurrió, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, que se tasará en **MIL CIENTO TRECE MILLONES DE PESOS ($1.113.000.000.oo)** equivalentes a **MIL CIENTO TRECE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (1113 SMMLV) DE 2022**, por la siguiente infracción:

CARGO SEGUNDO: VIOLACIÓN AL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994, AL NO REALIZAR REVISIONES PREVIAS EN AQUELLOS CASOS DONDE SE PRESENTARON DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO, DE ACUERDO CON LOS PORCENTAJES DEFINIDOS EN EL ARTÍCULO 1.3.20.6 DE LA RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001 Y EL PROCEDIMIENTO DEFINIDO EN EL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006, PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

Esta sanción equivale al 1.27% aprox. del promedio de sus ingresos operacionales correspondientes a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, para los años 2019, 2020, 2021.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** identificado con **No. 810000598-0** e inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) con el **ID 1781**, violó el régimen de los servicios públicos domiciliarios, al incurrir en la siguiente conducta:

VIOLACIÓN AL ARTÍCULO 149 DE LA LEY 142 DE 1994, AL NO REALIZAR REVISIONES PREVIAS EN AQUELLOS CASOS DONDE SE PRESENTARON

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO, DE ACUERDO CON LOS PORCENTAJES DEFINIDOS EN EL ARTÍCULO 1.3.20.6 DE LA RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001 Y EL PROCEDIMIENTO DEFINIDO EN EL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006, PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPONER sanción de **MULTA** al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** a favor de la Nación, por la suma de **MIL CIENTO TRECE MILLONES DE PESOS ($1.113.000.000.oo)** equivalentes a **MIL CIENTO TRECE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (1113 SMMLV) DE 2022.**

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR el **ARCHIVO** del **CARGO PRIMERO** referente al **PRESUNTO INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., DE LOS ARTÍCULOS 9 (NUMERAL 9.1) Y 146 DE LA LEY 142 DE 1994 POR HABER FACTURADO POR MÁS DE UN PERIODO CON BASE EN LOS CONSUMOS PROMEDIO A USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO**, en consideración de los argumentos expuestos en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: ORDENAR que, una vez en firme la presente Resolución, el monto de la sanción impuesta deberá ser consignada en efectivo o cheque de gerencia en cualquiera oficina del Banco de Bogotá. Para tal fin, previamente, deberá enviar al correo: **tesoreria@superservicios.gov.co** la información del pago a realizar. De la misma forma, para realizar transferencia de fondos debe solicitar certificación bancaria a la misma dirección electrónica aquí citada.

La prestadora deberá acreditar el pago de la sanción dentro de los **10 DÍAS** hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR personalmente la presente Resolución al señor **OMAR ELIUD NOVA HENAO** en calidad de Representante Legal del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces al correo electrónico: , de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, haciéndole entrega de una copia de la misma, y advirtiéndole que contra esta Resolución sólo procede el recurso de reposición ante la Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

De no ser posible la notificación personal, se dará aplicación a lo previsto por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO SEXTO: COMUNICAR la presente resolución, una vez en firme, a la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para que continúe ejerciendo sus funciones de inspección y vigilancia sobre el prestador.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su firmeza.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA
Superintendente Delegado para Acueducto Alcantarillado y Aseo

[25] La presente dirección electrónica corresponde a la autorizada por el prestador mediante comunicación de radicado No. 2022191781408078 del 5 de mayo de 2022 y asimismo es la registrada en RUPS.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.

Proyectó: Juan José Mindiola Noriega – Profesional Especializado DIAAA.
Revisó: Laura Becerra - Profesional Especializada DIAAA
Aprobó: Martha Eugenia García Jaimes – Directora de Investigaciones DIAAA
Revisó: Diana Ramírez – Asesora de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Copia académica ASD: identificadores y contactos omitidos; algunas imágenes de soporte se ocultan. Original conservado por separado.