RESOLUCIÓN No. 20234400368275 DEL 06/07/2023

EXPEDIENTE: 20204403506000048E

POR LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

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 SSPD N.º 20211000012995 del 29 de marzo del 2021 expedida por la Superintendente de Servicios Públicos, con base en la Ley 1437 de 2011, resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución SSPD No. 20224400667075 del 21 de julio de 2022, previa exposición de las siguientes consideraciones

I. ANTECEDENTES

PRIMERO. Que mediante la **Resolución No. 20224400667075 del 21 de julio de 2022** (en adelante "**Resolución Sancionatoria**"), se impuso sanción pecuniaria contra el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P. – BIC** (en adelante el **RECURRENTE** o el **PRESTADOR**) identificado con el **NIT 810000598-0**, con domicilio en la ciudad de Manizales – Caldas en la Avenida Kevin Ángel No. 59-181, e inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS- con el **ID** por valor 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,** tras encontrarse probado que el prestador 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 DESVIACIONES

[1] Datos registrados en el RUPS por parte del prestador según desprendible No. 202351781424250 del 26/05/023. .

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

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

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.

SEGUNDO: Que en cumplimiento del artículo 68 de la Ley 1437 de 2011, para surtir la notificación del aludido acto administrativo, esta Superintendencia remitió citación para notificación personal dirigida al representante legal del Prestador bajo el radicado No. 20224403457761 del 27 de julio de 2022, recibida en el buzón del prestador en la misma fecha según certificado de entrega No. E81309726-S proferido por la empresa de correspondencia 4/72.

En consecuencia y como quiera que el representante legal del prestador no compareció a notificarse ni autorizó la notificación electrónica, se procedió a la notificación por aviso mediante oficio de radicado No. 20224403517531 del 4 de agosto de 2022, recibido en el buzón del prestador el 4 de agosto de 2022, según consta en el certificado de envío No. E81943414-S expedido por la empresa de correspondencia 4/72, por tanto, al día siguiente hábil, la **Resolución No. 20224400667075 del 21 de julio de 2022** quedó notificada por aviso, es decir el 5 de agosto de 2022, y al día siguiente hábil empezó correr el termino para interponer recurso de reposición, el cual venció el 22 de agosto de 2022.

TERCERO. Que mediante escrito recibido por correo electrónico el 18 de agosto de 2022 y radicado con el No. SSPD 20225293177942 del 19 de agosto de 2022, el apoderado del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** interpuso recurso de reposición contra la **Resolución Sancionatoria**, con el cual allegó el siguiente material probatorio:

- Copia del poder otorgado por el representante legal del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** al abogado Alain Bossuet Niño Riaño. - (6 folios útiles)

- Copia del certificado de existencia y representación legal del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** (12 folios útiles)

- Copia de un certificado de la empresa AMERIKA TIS. (1 folio útil)

- Copia de un documento denominado “Tabla de retención documental” (2 folios útiles)

- Carpetas comprimidas con 50 subcarpetas de expedientes de trámites de desviaciones significativas y otras quejas.

CUARTO. Que de conformidad con los artículos 77 y 78 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante “CPACA”), este Despacho revisó los requisitos de forma del recurso de reposición, para poder dar lugar a su admisión o, por el contrario, a su rechazo, y posteriormente analizar y resolver los argumentos y solicitudes planteados en dicho Recurso en el evento de su admisión.

QUINTO: Que una vez analizados los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** y de conformidad con el artículo 80 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante “CPACA”), este Despacho procederá a resolver el Recurso de Reposición interpuesto contra la **Resolución Sancionatoria**, en los siguientes términos:

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

II. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

2.1. ANÁLISIS DE REQUISITOS DE FORMA DEL RECURSO

El apoderado del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** interpuso recurso de reposición bajo el radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022, dentro de la oportunidad legal y cumpliendo con los presupuestos establecidos en los artículos 76 y 77 del CPACA[2], así:

1. El Recurso fue interpuesto dentro del término legal por el abogado Alain Bossuet Niño Riaño identificado profesionalmente con la TP. 78.609 proferida por el Consejo Superior de la Judicatura[3], a quien en la parte resolutiva del presente acto le será reconocida personería jurídica.

2. Se encuentran sustentados los motivos de inconformidad.

3. Se aportaron pruebas que pretende hacer valer.

4. En el escrito de recurso se indicó la dirección para efectos de notificación.

En ese sentido, encuentra el Despacho que se dan por satisfechos los requisitos exigidos por el artículo 77 del CPACA, razón por la cual, se procederá a examinar los argumentos y solicitudes expuestos en el recurso, conforme a las siguientes consideraciones.

III. ANÁLISIS DEL DESPACHO

3.1. DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN.

3.2.1. Entre los folios 1 al 193, y frente al único cargo objeto de sanción, el RECURRENTE (i) afirmó que, dentro del expediente sí se encontraba el material probatorio con el cual se desvirtúan los 46 casos sobre los cuales en la Resolución Sancionatoria concluyó 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

---

[2] A**RTÍCULO 77. REQUISITOS.** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:
1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.
Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si la recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.
Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.
Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.

[3] Verificado el aplicativo del consejo Superior de la Judicatura, se registra que el apoderado mencionado registra tarjeta profesional vigente y no registra sanción disciplinaria alguna vigente. - https://antecedentesdisciplinarios.ramajudicial.gov.co/

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

haber acreditado que procedió a revisar y/o visitar aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020 y asimismo (ii) se pronuncia frente a cada caso mención, trayendo con ello cierto material probatorio tendiente a desvirtuar el incumplimiento sancionado.

En atención a lo argumentado por el **RECURRENTE**, el Despacho de cara a lo sintetizado en el **ítem (i)**, tiene a bien recordar a éste que, este Despacho antes de proferir la Resolución Sancionatoria, procedió a revisar integralmente el expediente, dentro del cual si bien se encontraron sendas carpetas comprimidas con material de facturación y expedientes de desviaciones significativas, esto no conllevaba a que con dicho material probatorio el prestador en su momento lograra desvirtuar el presunto incumplimiento objeto de sanción, tal como quedó expresado folio 46 de la Resolución Sancionatoria:

> *"(…) 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 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.*** (Texto subrayado y en negrita fuera del texto original)

No obstante, y como quiera que en esta oportunidad procedimental el **RECURRENTE** se pronunció frente a cada uno de los casos sobre los cuales en la Resolución Sancionatoria éste Despacho encontró configurada la conducta de "*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.*" y asimismo allegó un material probatorio que pretende hacer valer frente a cada caso, se procederá analizar caso por caso en el mismo orden en el que el **RECURRENTE** lo desarrolló en su escrito de recurso y en los siguientes términos:

En consonancia con lo anterior, y previo a hacer el análisis advertido, resulta necesario recodar 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 entenderán 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).

- 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

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

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 tanto, 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, lo cual fue citado y explicado en la **Resolución Sancionatoria**.

Precisado lo anterior, entra el Despacho a llevar a cabo el análisis advertido.

- **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 en la Resolución Sancionatoria a folio 48 estableció que; no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó visita o revisión técnica 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% (disminución▼), según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

Frente a lo anterior, a folios 20 al 25 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"**Nuestro argumento de defensa:***
>
> *Como se anunció en el acápite 1.1. nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió a la SSPD. Así las cosas, empecemos dicha tarea para el caso No 2, para lo cual se presenta el pantallazo del contenido de la subcarpeta No de la carpeta 2.3 desviaciones significativas:*

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



Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
123099.pdf	24/06/2020	Ana Elena Tovar Hernánde	1,59 MB	Compartido
2802173 PQRS.pdf	24/06/2020	Ana Elena Tovar Hernánde	59,1 KB	Compartido
Incidencia.pdf	24/06/2020	Ana Elena Tovar Hernánde	216 KB	Compartido

*Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "incidencia" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita. Para explicar el motivo por el cual este documento cumple dicha función vale la pena hacer la siguiente precisión: "**La investigación por desviación por disminución del consumo no requiere notificar la visita**".*

Debe señalarse que el caso No 2 que estamos analizando es una desviación significativa por disminución en el consumo, por lo que el prestador no está obligado a notificar la visita previa, según la Circular 006 SSPD del 2007, de conformidad con lo siguiente:

*"**4.2 INVESTIGACIÓN PREVIA EN CASO DE DETECTARSE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.***

Si acorde con los porcentajes señalados por la CRA se detecta la existencia de una desviación significativa, mientras se establece la causa, la empresa facturará en los términos del Artículo 149 de la ley 142 de 1994. 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.

El prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.

Cuando el prestador detecte la existencia de una desviación significativa tiene la obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

*El prestador deberá, en todo caso, informarle al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de estos. **Cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita**."*

*Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa realizó visita al inmueble sin notificar al usuario, y la evidencia de este tipo de visitas se dejó documentada en el archivo denominado "incidencia" evidenciando que el **consumo disminuyó porque el predio se encontraba deshabitado** desde el inicio de la cuarentena.*

El archivo denominado "incidencia" se encuentra en el sistema de gestión comercial de Aguas de Manizales denominado AMERIKA, que arroja la siguiente información:

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

Ahora bien, para brindar más certeza a nuestras pruebas se presenta el pantallazo en él que se puede determinar que la visita se realizó el 26 de mayo de 2020, así:

Así mismo se presenta el certificado con el cual el proveedor del sistema AMERIKA señala que la información reportada en este módulo no puede ser modificada.

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

Ahora bien, teniendo en cuenta que el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, señala que la investigación previa debe culminarse antes de emitir la factura que finalmente define el consumo, es sumamente importante demostrar que esta visita se realizó antes de la expedición de la factura, para lo cual se presenta la factura misma con su fecha de expedición, la cual ya se encontraba en las pruebas remitidas.

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anterior, en este caso una disminución del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar con estas tres opciones:

(i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores

(ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes

(iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura, a través de una visita que realizó el 1 de junio de 2020, pero con base en la Circular 006 de 2017, no requiere notificarse al usuario.

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

Se pudo establecer que la desviación se debió a que el predio estaba desocupado por cuarentena por pandemia Covid 19.

Paso 4. Suscribir un acta.

De acuerdo con la Circular 006 de 2007, no debió notificarse al usuario y por ende no hubo acta de dicha visita.

Paso 5. Emitir factura final.

El 6 de junio, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

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

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. Ahora bien, el usuario presentó una PQR después de facturado el servicio, pero la revisión ya existía. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:



Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se evidenció una desviación significativa para el suscriptor No.123099 para el periodo de facturación comprendido entre el 21/04/2020 al 21/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (disminución▼) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Por tanto, de la revisión de tales documentos traídos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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[4] a fin de garantizar al usuario su derecho al

[4] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

> *"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*
>
> *Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador **deberá** dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, **así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita**.*
>
> *En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.*
>
> *En todo caso, el suscriptor 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 4o del siguiente artículo**.* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por lo anterior, con dichas pruebas no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.123099.

Por otro lado, y de cara a la cita parcial que hace el **RECURRENTE** de la Circular 006 SSPD del 2007[5] y que fuere citada líneas atrás, resulta oportuno precisar que si bien dicha circular prevé que, cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita, no es menos cierto que éste debe distinguir la diferencias conceptuales entre "notificar" y "comunicar o dar aviso" ya que la primera corresponde a la puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona física o jurídica[6] y la cual se debe surtir siguiendo ciertas formalidades de ley, caso distinto a la acción de "comunicar o dar aviso" lo cual corresponde a la mera acción de poner en conocimiento o dar aviso al interesado de una información o situación en particular, tal

[5] Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
[6] https://dpej.rae.es/lema/notificaci%C3%B3n#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20o%20puesta%20en%20conocimiento,cualquier%20persona%20f%C3%ADsica%20o%20jur%C3%ADdica.

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

como la misma circular lo cita "*El prestador **deberá**, **EN TODO CASO, informarle** al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de los mismos.*"[7], destacando este Despacho que, la naturaleza y razón de ser de esto último, es precisamente garantizar el derecho al debido proceso que le asiste a cualquier usuario de poder contar con un técnico de confianza ante la visita de índole técnico por parte del prestador, tal como lo prevé la regulación contenida en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

El recurso incluye las imágenes que se muestran a continuación:

[7] Texto subrayado y en negrita del Despacho.

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

Con lo anterior, el **RECURRENTE** pretende demostrar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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 para el suscriptor No.123099. De cara a lo

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

anterior, para el Despacho resulta importante dejar claro al **RECURRENTE** que si bien con tales pruebas se muestra virtualmente que se llevó a cabo una inspección para verificar la ocurrencia de la desviación significativa (disminución▼) del suscriptor en mención antes de proferir la factura del periodo comprendido entre el 21/04/2020 al 21/05/2020, no es menos cierto que las mismas no resultan conducentes, puesto que el medio probatorio idóneo y previsto por la regulación expedida por la CRA para acreditar que se garantizó el debido proceso a los usuarios con respecto a las visitas técnicas **in situ** adelantadas por los prestadores cuando se presenten desviaciones significativas, a saber el (i) aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) acta de visita, tal como lo ha demostrado el prestador en otros casos dentro de la presente investigación, y máxime cuando en varias comunicaciones aportadas por el **RECURRENTE** en esta oportunidad, cita lo siguiente:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

Acto seguido, resulta oportuno recordar que la Sección Quinta del Consejo de Estado[8] se refirió a la conducencia, señalando que ésta consiste en que el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar un hecho, señalando también que, quien postula el medio de prueba debe respetar el debido proceso y además tiene la carga de mostrar que este sea **conducente, pertinente y útil**.

[8] Auto Rad. No. 11001-03-28-000-2020-00049-00, 19 de octubre de 2020. C.P. Rocío Araujo Oñate.

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

Asimismo, recordemos que el doctrinante Jairo Parra Quijano en su Manual de Derecho Probatorio[9] en la página 27 señaló que la conducencia es la **idoneidad legal** que tiene una prueba para demostrar determinado hecho, es decir, corresponde a una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se pueda saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio.

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos y pruebas arrimados por el **RECURRENTE** y develadas en esta oportunidad no desvirtúan la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.123099, puesto que no prueban que el usuario haya sido previamente informado de la visita.

- **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 en la Resolución Sancionatoria a folio 48 y ss estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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 16/04/2020 al 16/05/2020, 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.

Frente a lo anterior, a folios 26 al 31 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para el caso No 3, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta*

[9] Manual de Derecho Probatorio pág-27, Jairo Parra Quijano. Ediciones Librería El Profesional - Bogotá.

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



Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
21482.pdf	24/06/2020	Ana Elena Tovar Hernánde	1,69 MB	Compartido
2802193 PQRS.pdf	24/06/2020	Ana Elena Tovar Hernánde	57,3 KB	Compartido
AVISO POR DESVIACION SIGNIFICATIVA.p...	24/06/2020	Ana Elena Tovar Hernánde	555 KB	Compartido

Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho.

Por último, el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita. El archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" contiene la información sobre la visita de revisión de consumo, de acuerdo con lo siguiente:

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anterior, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones:

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

(i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 29 de mayo** como consta en el oficio de notificación.*

***Paso 3. Establecer la causa de la desviación**.*

*En la visita realizada el **3 de junio de 2020**, se pudo establecer que la desviación se debió a: "medidor para cinco viviendas, habitadas por 12 personas. No hay fugas perceptibles, ni imperceptibles. No ha habido cambios en el número de personas que habitan en el inmueble"*

***Paso 4. Suscribir un acta**.*

Se suscribió acta de visita.

***Paso 5. Emitir factura final**.*

El 5 de junio, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron, ahora bien, la PQR se presentó después, tal y como se demuestra a continuación:

Fíjese que la PQR fue presentada el 11 de junio de 2020 y, como ya quedó probado, para esa fecha todo el proceso de desviación significativa se había realizado.

Ahora bien, es inexplicable que la Superintendencia no haya visto los archivos que estaban en el enlace y que son exactamente estos mismos, pues se presentan en pantallazo incorporados para que la Entidad los tenga en cuenta en esta oportunidad. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

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

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 16/04/2020 al 16/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

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

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 16/04/2020 al 16/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 3 de junio de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor. Asimismo, suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 16/04/2020 al 16/05/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **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.51269 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 49 y ss estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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

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

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.

Frente a lo anterior, a folios 20 al 25 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que las prueban que demuestran el cumplimiento de la norma estaban en el enlace que se remitió. Así las cosas y (ii) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, empecemos dicha tarea para el caso No 6, con el siguiente pantallazo que muestra el contenido de la subcarpeta No*



> *Como se evidencia existían cuatro tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, como se muestra a continuación:*

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

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

Todo este material probatorio, que ya se había remitido a la SSPD, permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 11 de mayo** como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **15 de mayo de 2020**, se pudo establecer que la desviación se debió a: "No se encuentra nadie en el predio, medidos funcionando normal se deja acta debajo de la puerta"*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se dejó bajo la puerta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 17 de junio, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la

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

Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 15 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 7° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No.94206 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 50 estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 37 al 40 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para el caso No 7, con el siguiente pantallazo que demuestra el contenido de la subcarpeta No*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se

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

podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día **21 de mayo** como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el 25 de mayo de 2020, y se pudo establecer los motivos de la desviación

Paso 4. Suscribir un acta.

El usario firmó el acta.

Paso 5. Emitir factura final.

***El 17 de junio**, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron.(…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** afirma que allegó una subcarpeta rotulada con el No. no obstante, revisado el material probatorio anunciado por éste, no se evidencia la carpeta a la cual hace mención, sin embargo, el Despacho al revisar las 50 subcarpetas allegadas, evidencia que la documentación citada por el **RECURRENTE** se encuentra en la subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de la obligación legal dispuesta en el artículo

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

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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 28 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo que suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 9° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No.10240, el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folios 50 y 51 estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 41 al 45 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo del contenido de la subcarpeta de este caso.*

Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido

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

proceso de la visita, esta subcarpeta contiene más información, pero toda referente al trámite de la PQR que no será útil para nuestro propósito.

A continuación, se relacionan los pantallazos que permiten probar nuestro punto:

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, es este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el ***día 22 de mayo*** *como consta en el oficio de notificación.*

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

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **29 de mayo de 2020**, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: viven 4 personas, se confirmaron sistemas hidráulicos y no hay fugas, se verifica medidor con llave cerrada no presenta fuga y tienen solicitud de cambio de medidor.*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 4 de junio, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 15/04/2020 al 15/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 15/04/2020 al 15/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la

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

Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 29 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo que suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 15/04/2020 al 15/05/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 10° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No.23613 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 51 estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 45 al 51 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*



> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "INCIDENCIA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita.*

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

*Para explicar el motivo por el cual el documento "INCIDENCIA" permite acreditar el cumplimiento de la norma, se precisa que: "**La investigación por desviación por disminución del consumo no requiere notificar la visita**"*

Debe señalarse que este caso, trata de una desviación significativa por disminución en el consumo, por lo que el prestador no está obligado a notificar la visita previa, según la Circular 006 SSPD del 2007, de conformidad con lo siguiente:

*"**4.2 INVESTIGACIÓN PREVIA EN CASO DE DETECTARSE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.***

Si acorde con los porcentajes señalados por la CRA se detecta la existencia de una desviación significativa, mientras se establece la causa, la empresa facturará en los términos del Artículo 149 de la ley 142 de 1994. 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.

El prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.

Cuando el prestador detecte la existencia de una desviación significativa tiene la obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

*El prestador deberá, en todo caso, informarle al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de estos. **Cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita**"*

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa realizó visita al inmueble sin notificar al usuario, y la evidencia de este tipo de visitas se deja documentado en el archivo denominado "incidencia" evidenciando que el consumo disminuyó porque el predio se encontraba deshabitado.

El archivo denominado "incidencia" se encuentra en el sistema de gestión comercial de Aguas de Manizales, denominado AMERIKA, que arroja la siguiente información:

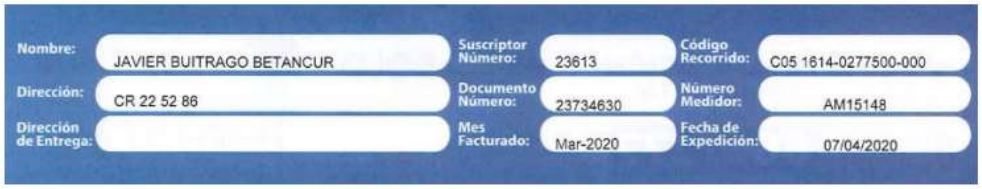
Ahora bien, para brindar más certeza a nuestras pruebas se presenta el pantallazo en él que se puede determinar que la visita se realizó el 23 de abril de 2020, así:

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

Así mismo se presenta el certificado con el cual el proveedor del sistema AMERIKA señala que la información reportada en este módulo no puede ser modificada.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, señala que la investigación previa debe culminarse antes de emitir la factura que finalmente define el consumo, es sumamente importante demostrar que esta visita se realizó antes de la expedición de la factura, para lo cual se presenta la factura misma con su fecha de expedición, la cual ya se encontraba en las pruebas remitidas.

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



Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anterior, en este caso una disminución del consumo.

***Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar** con estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.*

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

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura, a través de una visita que realizó el 1 de junio de 2020, pero con base en la Circular 006 de 2017, no requiere notificarse al usuario.

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

Se pudo establecer que la desviación se debió a que el predio estaba desocupado por cuarentena por pandemia Covid 19.

Paso 4. Suscribir un acta.

De acuerdo con la Circular 006 de 2007, no debió notificarse al usuario y por ende no hubo acta de dicha visita.

Paso 5. Emitir factura final.

El 7 de junio, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 17/02/2020 al 18/03/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (disminución▼) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Por tanto, de la revisión de tales documentos traídos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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[10] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

> *"**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*

[10] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

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

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

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

En todo caso, el suscriptor 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 4o del siguiente artículo.*** (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por lo anterior, con dichas pruebas no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

Por otro lado, y de cara a la cita parcial que hace el **RECURRENTE** de la Circular 006 SSPD del 2007[11] y que fuere citada líneas atrás, resulta oportuno precisar que si bien dicha circular prevé que, cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita, no es menos cierto que éste debe distinguir la diferencias conceptuales entre “notificar” y “comunicar o dar aviso” ya que la primera corresponde a la puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona física o jurídica[12] y la cual se debe surtir siguiendo ciertas formalidades de ley, caso distinto a la acción de “comunicar o dar aviso” lo cual corresponde a la mera acción de poner en conocimiento o dar aviso al interesado de una información o situación en particular, tal como la misma circular lo cita “*El prestador* ***deberá****,* ***en todo caso, informarle*** *al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de los mismos.*”[13], destacando este Despacho que, la naturaleza y razón de ser de esto último, es precisamente garantizarle el derecho al debido proceso que le asiste a cualquier

[11] Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
[12] https://dpej.rae.es/lema/notificaci%C3%B3n#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20o%20puesta%20en%20conocimiento,cualquier%20persona%20f%C3%ADsica%20o%20jur%C3%ADdica.
[13] Texto subrayado y en negrita del Despacho.

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

usuario de poder contar con técnico de confianza ante la visita de índole técnico por parte del prestador, tal como lo prevé la regulación superior contenida en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

Seguidamente y frente a las imágenes que se muestran a continuación:

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

Con las cuales el **RECURRENTE** pretende demostrar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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 para el suscriptor No. De cara a lo anterior, para el Despacho resulta importante dejar claro al **RECURRENTE** que si bien con tales pruebas se muestra virtualmente que se llevó a cabo una inspección para verificar la ocurrencia de la desviación significativa (disminución▼) del suscriptor en mención antes de proferir la factura del periodo comprendido entre el 17/02/2020 al 18/03/2020, no es menos cierto que las mismas no resultan conducentes, puesto el medio probatorio idóneo y previsto por la regulación expedida por la CRA para acreditar que se garantizó el debido proceso a los usuarios con respecto a las visitas técnicas **in situ** adelantadas por los prestadores cuando se presenten desviaciones significativas entre otros eventos serian el (i) aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) acta de visita, tal como lo ha demostrado en otros casos dentro de la presente investigación, máxime cuando en varias comunicaciones aportadas por el **RECURRENTE** en esta oportunidad, cita lo siguiente:

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

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

Acto seguido y frente a este tipo de casos siempre resultará oportuno recordar que la Sección Quinta del Consejo de Estado[14] se refirió a la conducencia, señalando que ésta consiste en que el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar un hecho, señalando también que señalado que quien postula el medio de prueba debe respetar el debido proceso y además tiene la carga de mostrar que este sea **conducente, pertinente y útil**.

Asimismo, recordemos que el doctrinante Jairo Parra Quijano en su Manual de Derecho Probatorio[15] en la página 27 señaló que la conducencia es la **idoneidad legal** que tiene una prueba para demostrar determinado hecho, es decir, corresponde a una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se pueda saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio.

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos y pruebas arrimados por el **RECURRENTE** y develadas en esta oportunidad no desvirtúan la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

[14] Auto Rad. No. 11001-03-28-000-2020-00049-00, 19 de octubre de 2020. C.P. Rocío Araujo Oñate.
[15] Manual de Derecho Probatorio pág-27, Jairo Parra Quijano. Ediciones Librería El Profesional - Bogotá.

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

- **Caso No. 11° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 51 estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 51 al 56 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día 8 de mayo como consta en el oficio de notificación."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

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

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o

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

visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 12 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **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
	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 en la Resolución Sancionatoria a folios 51 y 52 estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 56 al 61 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*



> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre "3583" contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho. Por último, el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

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

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 21 de mayo** como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el 28 de mayo de 2020, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "2 viviendas habitan 4 personas, se revisa un sanitario se evidencia que al vaciarlo no sella rápidamente se recomienda cambiar el aguastop"

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

***El 4 de junio**, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No. 3583**, el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. 3583 para el periodo de facturación comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. 3583 ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el

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

14/04/2020 al 14/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. 3583 que se llevaría a cabo una visita técnica el 28 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. 3583 se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 14/04/2020 al 14/05/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 13° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 52 estableció que no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 61 al 65 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho, el tercero archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", y un último archivo denominado "Guía de respuesta". No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 8 de mayo de 2020** como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **12 de mayo de 2020**, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Medidor compartido para 3 viviendas, 1º piso 2 personas, metros DG, 3º piso 4 personas, la inquilina del 1º piso manifiesta que les inunda la casa con regularidad y que el último mes ha pasado 1 o 2 veces*

La inquilina del 3º piso da el # de celular de la encargada, se le llama en 3 ocasiones para informarle y no atiende el teléfono."

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

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 9 de junio de 2020*, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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

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

2001 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 12 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 15° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folios 52 y 53 estableció que, no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 67 al 71 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían varios archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho, el tercero archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", un archivo denominado "Guía Aviso y finalmente un último documento denominado Guía Respuesta*

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

No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

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

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día 29 de abril de 2020, como consta en el oficio de notificación.

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **05 de mayo de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Se revisan los puntos y en uno de los baños hay un sanitario con el flurdmaster defectuoso, llena el tanque en intervalos de 10 a 15 minutos, además por cuarentena se incrementa el gasto"*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 8 de mayo de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que 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.
www.superservicios.gov.co

garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 5 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 27/03/2020 al 27/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 16° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 53 estableció que, no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 72 al 76 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, el tercero archivo "2800607.1", y un último archivo denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual. No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día 29 de abril de 2020 como consta en el oficio de notificación.

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

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

*En la visita realizada el **05 de mayo de 2020**, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "El predio estaba solo desde hace mes y medio, amoblado pero solo, la habitante del precio apenas regresó el día de la visita y por obvias razones desconocía el daño del agua stop con paso, la encargada del predio se compromete a arreglar el daño lo antes posible."*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 08 de mayo de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

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

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 5 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 17° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folios ~~76 al 81~~ 53 y 54 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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 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.

Frente a lo anterior, a folios 76 al 81 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 13 de mayo de 2020**, como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

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

*En la visita realizada el **19 de mayo de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Medidor compartido para el local del primer piso y vivienda del segundo piso HB # 7 personas, desde hace 2 meses."*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 21 de mayo de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que

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

se llevaría a cabo una visita técnica el 19 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 18° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 53 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó visita o revisión técnica

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

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.

Frente a lo anterior, a folios 81 al 86 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, y un último archivo denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual. No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura.

*Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 13 de abril de 2020** como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **20 de abril de 2020**, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Arreglaron una llave en el lavamanos de los bajos hace 20 días.*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

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

El 22 de abril de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que

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

se llevaría a cabo una visita técnica el 20 de abril de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 19° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 54 estableció que, no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 86 a 91 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura.

*Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 03 de junio de 2020**, como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el 09 de junio de 2020, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "El usuario informa que desconoce el aumento del consumo, que no ha tenido daños e informa que finalizando el mes de mayo hizo el reclamo por el alto valor en la factura y que a los días mandaron un funcionario de la empresa y al revisar encontró que tenía puge (Sic) en los 2 sanitarios y los arreglo el 5 de este mes"

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

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 11 de junio de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación. Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 24/04/2020 al 26/05/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una

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

desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 24/04/2020 al 26/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 9 de junio de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 24/04/2020 al 26/05/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 20° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folios 54 y 55 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

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

Frente a lo anterior, a folios 91 al 96 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado "2799141-guia aviso", un cuarto documento denominado "2799141-guia respuesta" y un último archivo denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual. No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura.

*Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 11 de mayo de 2020** como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el 25 de mayo de 2020, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Usuario informa que desconoce el aumento del consumo, que el restaurante se cerró desde el 17 de marzo hasta el 9 de mayo para solo domicilio"

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

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

> ***El 19 de mayo de 2020****, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*
>
> *Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."*

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una

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

desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 15 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 21° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 55 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 96 al 101 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual. No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura.

*Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 13 de abril de 2020**, como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **20 de abril de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "El usuario informa que el aumento del consumo se debe a que les cambiaron el medidor y este registro más que el anterior y además tienen fuga en grifo del lavaplatos. Se hizo revisión y se encontró fuga en sanitario y lavaplatos"*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

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

El 22 de abril de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

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

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 20 de abril de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

- **Caso No. 22° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 55 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 101 al 106 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado "2799095-guia aviso", un cuarto documento denominado "2799095-guia respuesta" y un último archivo denominado "AVISO POR DESVIACIÓN*

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

SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el ***día 06 de mayo de 2020*** *como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el 11 de mayo de 2020, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Se verifican 9 puntos Hidráulicos buenos, usuario afirma haber cambiado flumaster de 1 baño sanitario hace 15 días.

Habitado por 5 personas se le informa al usuario el consumo".

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

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 13 de mayo de 2020*, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 26/03/2020 al 24/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una

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

desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 26/03/2020 al 24/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 11 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 26/03/2020 al 24/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 25° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 56 estableció que, no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el

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

prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 106 a 111 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían cuatro archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" y un último documento denominado "Guía de respuesta ". No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día 11 de mayo de 2020, como consta en el oficio de notificación.

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **15 de mayo de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Tiene fuga en aguastop(Sic) del sanitario y goteo leve en el lavamanos."*

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

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 19 de mayo de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 15 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de

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

generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 28° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 61 estableció que, no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

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

Frente a lo anterior, a folios 111 al 116 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", un cuarto documento denominado "Guía Aviso y un quinto documento denominado " Aviso Respuesta No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

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

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual. No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día ***11 de mayo de 2020*** *como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el ***15 de mayo de 2020****, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "No se encuentran en predio, vive 1 persona, pero los últimos meses han vivido 4, se deja constancia con portero".*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta por parte del Inspector y un testigo.

Paso 5. Emitir factura final.

El 19 de mayo de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

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

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 15 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 29° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No.54701 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 61 estableció que no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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%,

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

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

Frente a lo anterior, a folios 116 al 122 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

*Como se evidencia existían varios archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQR también solicitada por su despacho, además contiene las Guías de Aviso y Respuesta Por último, el archivo "incidencia" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita. Para explicar el motivo por el cual este documento cumple dicha función vale la pena hacer la siguiente precisión: "**La investigación por desviación por disminución del consumo no requiere notificar la visita**".*

"4.2 INVESTIGACIÓN PREVIA EN CASO DE DETECTARSE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Si acorde con los porcentajes señalados por la CRA se detecta la existencia de una desviación significativa, mientras se establece la causa, la empresa facturará en los términos del Artículo 149 de la ley 142 de 1994. 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.

El prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.

Cuando el prestador detecte la existencia de una desviación significativa tiene la obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

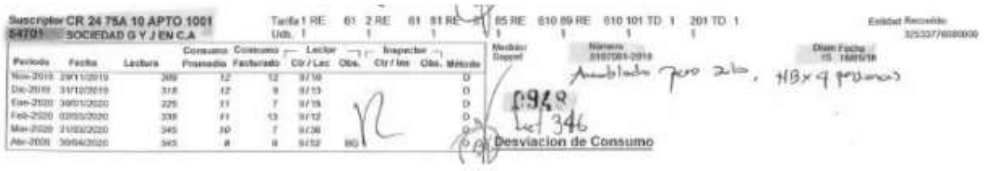
El prestador deberá, en todo caso, informarle al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de

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

estos. ***Cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita****"*

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa realizó visita al inmueble sin notificar al usuario, y la evidencia de este tipo de visitas se deja documentado en el archivo denominado "incidencia" evidenciando que el consumo disminuyó por que el predio se encontraba deshabitado desde el inicio de la cuarentena.

El archivo denominado "incidencia" se encuentra en el sistema de gestión comercial de Aguas de Manizales, denominado AMERIKA, que arroja la siguiente información:



Ahora bien, para brindar más certeza a nuestras pruebas se presenta el pantallazo en él que se puede determinar que la visita se realizó el 13 de mayo de 2020, así:

Así mismo se presenta el certificado con el cual el proveedor del sistema AMERIKA señala que la información reportada en este módulo no puede ser modificada.

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

Ahora bien, teniendo en cuenta que el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, señala que la investigación previa debe culminarse antes de emitir la factura que finalmente define el consumo, es sumamente importante demostrar que esta visita se realizó antes de la expedición de la factura, para lo cual se presenta la factura misma con su fecha de expedición, la cual ya se encontraba en las pruebas remitidas.

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anterior, en este caso una disminución del consumo.

***Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar** con estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.*

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura, a través de una visita que realizó el 13 de mayo de 2020, pero con base en la Circular 006 de 2017, no requiere notificarse al usuario.

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

Es un predio amoblado sin habitantes.

Paso 4. Suscribir un acta.

De acuerdo con la Circular 006 de 2007, no debió notificarse al usuario y por ende no hubo acta de dicha visita.

Paso 5. Emitir factura final.

El 19 de mayo de 2020, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.

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

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. Ahora bien, el usuario presentó una PQRS después de facturado el servicio, al cual se dio respuesta en los siguientes términos:

(…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** con su escrito de recurso allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No.54701 para el periodo de facturación comprendido entre el 31/03/2020 al 30/04/2020, toda vez que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (disminución▼) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Por tanto, de la revisión de tales documentos traídos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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[16] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, toda vez que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

[16] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

> *"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*
>
> *Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador **deberá** dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, **así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita**.*
>
> *En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.*
>
> *En todo caso, el suscriptor 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 4o del siguiente artículo**.* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por lo anterior, con dichas pruebas no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

Por otro lado, y de cara a la cita parcial que hace el **RECURRENTE** de la Circular 006 SSPD del 2007[17] y que fuere citada líneas atrás, resulta oportuno precisar que si bien dicha circular prevé que, cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita, no es menos cierto que éste debe distinguir la diferencia conceptual entre "notificar" y "comunicar o dar aviso", toda vez que la primera corresponde a la puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona física o jurídica[18] y la cual se debe surtir siguiendo ciertas formalidades de ley, caso distinto a la acción de "comunicar o dar aviso" lo cual corresponde a la mera acción de poner en conocimiento o dar aviso al interesado de una información o situación en particular, tal como la misma circular lo cita "*El prestador **deberá**, **en todo caso, informarle** al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones*

[17] Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
[18] https://dpej.rae.es/lema/notificaci%C3%B3n#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20o%20puesta%20en%20conocimiento,cualquier%20persona%20f%C3%ADsica%20o%20jur%C3%ADdica.

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

significativas por altos consumos o por disminución de los mismos."[19], destacando este Despacho que, la naturaleza y razón de ser de esto último, es precisamente garantizarle el derecho al debido proceso que le asiste a cualquier usuario de poder contar con un técnico de su confianza ante la visita de índole técnico por parte del prestador, tal como lo prevé la regulación superior contenida en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006.

Seguidamente y frente a las imágenes que se muestran a continuación:

Así mismo se presenta el certificado con el cual el proveedor del sistema AMERIKA señala que la información reportada en este módulo no puede ser modificada.

[19] Texto subrayado y en negrita del Despacho.

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

Con las cuales el **RECURRENTE** pretende demostrar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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 para el suscriptor No.54701. De cara a lo anterior, para el Despacho resulta importante dejar claro al **RECURRENTE** que si bien con tales pruebas se muestra virtualmente que se llevó a cabo una inspección para verificar la ocurrencia de la desviación significativa (reducción▼) del suscriptor en mención antes de proferir la factura del periodo comprendido entre el 31/03/2020 al 30/04/2020, no es menos cierto que las mismas no resultan conducentes, puesto que el medio probatorio idóneo y previsto por la regulación expedida por la CRA para acreditar que se garantizó el debido proceso a los usuarios frente a las visitas técnicas **in situ** adelantadas por los prestadores cuando se presenten desviaciones significativas entre otros eventos, serian el (i) aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) acta de visita, tal como lo ha demostrado en otros casos dentro de la presente investigación, máxime cuando en varias comunicaciones aportadas por el **RECURRENTE** en esta oportunidad, cita lo siguiente:

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

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

Acto seguido resulta oportuno seguir recordando que la Sección Quinta del Consejo de Estado[20] se refirió a la conducencia, señalando que ésta consiste en que el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar un hecho, señalando también que señalado que quien postula el medio de prueba debe respetar el debido proceso y además tiene la carga de mostrar que este sea **conducente, pertinente y útil**.

Asimismo, recordemos que el doctrinante Jairo Parra Quijano en su Manual de Derecho Probatorio[21] en la página 27 señaló que la conducencia es la **idoneidad legal** que tiene una prueba para demostrar determinado hecho, es decir, corresponde a una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se pueda saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio.

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos y pruebas arrimados por el **RECURRENTE** y develadas en esta oportunidad no desvirtúan la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

[20] Auto Rad. No. 11001-03-28-000-2020-00049-00, 19 de octubre de 2020. C.P. Rocío Araujo Oñate.
[21] Manual de Derecho Probatorio pág-27, Jairo Parra Quijano. Ediciones Librería El Profesional - Bogotá.

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

- **Caso No. 30° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folios 61 y 62 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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 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.

Frente a lo anterior, a folios 122 al 127 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", un cuarto documento denominado "Guía Respuesta y un quinto documento denominado "Rad Luz Maribel victoria gomez.tif".*

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

No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

Paso 1. Advertir la existencia de una desviación.

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

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

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el día **13 de mayo de 2020** como consta en el oficio de notificación*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

En la visita realizada el 19 de mayo de 2020, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Normalmente son 3 personas, pero desde cuarentena hay otro más, no daños, no fugas"

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

***El 21 de mayo de 2020**, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, toda vez se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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

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

2001 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 01/04/2020 al 02/05/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 19 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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

Frente al caso del suscriptor No. 9608 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 62 estableció que, no encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó visita o revisión técnica

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

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.

Frente a lo anterior, a folios 127 al 132 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre "9608" que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 27 de abril de 2020,** como consta en el oficio de notificación.*

***Paso 3. Establecer la causa de la desviación**.*

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

*En la visita realizada el **29 de abril de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Solo son 6 personas, siempre, no se detectaron fugas, la usuaria manifiesta que va a esperar el próximo período y mirar cómo se comporta el consumo, además hay buen gasto de agua por cuarentena"*

***Paso 4. Suscribir un acta**.*

Se suscribió acta.

***Paso 5. Emitir factura final**.*

***El día 5 de mayo de 2020**, luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron."

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No. 9608**, el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. 9608 para el periodo de facturación comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que 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.
www.superservicios.gov.co

garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. 9608 ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. 9608 que se llevaría a cabo una visita técnica el 29 de abril de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. 9608 se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

Caso No. 33° - Suscriptor No.

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 62 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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 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

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

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.

Frente a lo anterior, a folios 132 al 137 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado un cuarto documento denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", un quinto documento denominado " Guía Aviso Y un sexto documento denominado "Guía Respuesta

No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 04 de mayo de 2020** como consta en el oficio de notificación.*

***Paso 3. Establecer la causa de la desviación**.*

*En la visita realizada el **07 de mayo de 2020**, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Usuaria informa que el consumo se debe a que están permanentemente en el predio por motivo de cuarentena y no han tenido daño ni fuga, solo se pudo revisar la parte alta"*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

***El 11 de mayo de 2020,** luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

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

*No obstante, lo anterior, **me permito aclarar que el periodo de facturación no es el comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020 sino el comprendido desde el 20/03/2020 al 20/04/2020**, tal y como se evidencia el documento incorporado.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 20/03/2020 al 20/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una

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

desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 20/03/2020 al 20/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 7 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y

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

la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 20/03/2020 al 20/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 33° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 63 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 137 al 142 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*



> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.
*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 28 de abril de 2020,** como consta en el oficio de notificación.*

***Paso 3. Establecer la causa de la desviación**.*

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

*En la visita realizada el **04 de mayo de 2020**, se deja constancia de que "la inquilina del primer piso, manifiesta en malos términos que no se encuentran los propietarios de la vivienda motivo por el cual no permite la revisión, manifiesta que se comuniquen con los dueños vía telefónica, se deja copia del acta por debajo de la puerta."*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta por parte del inspector.

Paso 5. Emitir factura final.

***El día 7 de mayo de 2020,** luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 17/03/2020 al 16/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que 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.
www.superservicios.gov.co

garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 17/03/2020 al 16/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 4 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 17/03/2020 al 16/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

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%
		20/02/2020 al 21/03/2020	37	10	27	10	13	Desviación consumo. Pend. Revisa	**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 en la Resolución Sancionatoria a folios 63 y 64 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual

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

el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 143 al 147 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

Como se evidencia existían varios archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, contiene las guías por aviso y de respuesta y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

***El 08 de abril de 2020**, se emitió la factura con el consumo real, del periodo comprendido desde el 20/02/2020 y el 21/03/2020.*

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 05 de mayo de 2020,** como consta en el oficio de notificación.*

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

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **07 de mayo de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Se encontró fuga por el agua stop".*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

***El día 11 de mayo de 2020,** luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*
Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para los periodos de facturación comprendidos entre el 20/02/2020 al 21/03/2020 y 21/03/2020 al 21/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

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

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** para el caso del suscriptor No. solo garantizó el debido proceso a dicho usuario y/o suscriptor ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el **21/03/2020 al 21/04/2020**, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 4 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 21/03/2020 al 21/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

Por otro lado, frente al caso del suscriptor en mención, el Despacho no encontró dentro del expediente ni en esta oportunidad procedimental, 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 No. como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la factura del periodo comprendido entre el 20/02/2020 al 21/03/2020, 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 dicho caso.

Así las cosas y para el caso del suscriptor No. el Despacho deberá mantener la sanción impuesta en la Resolución Sancionatoria por la conducta de "*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*" frente al periodo de facturación comprendido entre el 20/02/2020 al 21/03/2020.

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

- **Caso No. 42° - Suscriptor No.**

En este punto cabe precisar que revisada la facturación del suscriptor No. se registra que el rango de fecha del periodo de facturación objeto de reproche de la fila en resalto en rojo corresponde a 18/03/2020 al 17/04/2020, tal como lo aclaró el **RECURRENTE** en su argumento.

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 66 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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[22], 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.

Frente a lo anterior, a folios 147 a 152 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*



> *Como se evidencia existían varios archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, contiene las guías por aviso y*

[22] Verificado en la factura de dicho periodo.

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

de respuesta y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 30 de abril de 2020,** como consta en el oficio de notificación.*

***Paso 3. Establecer la causa de la desviación**.*

*En la visita realizada el **05 de mayo de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Desconocen motivo del incremento y no permiten revisar porque hay un adulto mayor enfermo, programar visita para más adelante."*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta de visita.

Paso 5. Emitir factura final.

***El día 08 de mayo de 2020,** luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

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

De igual forma se le informa a la Superintendencia que el periodo de facturación no comprendía el lapso entre el 01/03/2020 al 17/04/2020 sino el periodo desde el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que el periodo de facturación anterior se encuentra comprendido desde el 17/02/2020 al 17/03/2020, de conformidad con la factura aportada.

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron.(…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

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

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 5 de mayo de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 18/03/2020 al 17/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 43° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 66 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó visita o revisión técnica alguna al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994,

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

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.

Frente a lo anterior, a folios 152 al 157 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre contiene las facturas solicitadas, en el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho, un tercer documento denominado "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA", un cuarto documento denominado " Guía Aviso y un último archivo denominado "Guía respuesta No obstante, nos enfocaremos en el archivo "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 24 de abril de 2020** como consta en el oficio de notificación.*

***Paso 3. Establecer la causa de la desviación**.*

*En la visita realizada el **29 de abril de 2020**, y se pudo establecer los motivos de la desviación así: "Se revisó y todo está en buen estado".*

Paso 4. Suscribir un acta.

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

Se suscribió acta.

Paso 5. Emitir factura final.

El 05 de mayo de 2020, *luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, toda vez que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 29 de abril de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de

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

generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el

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

debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 16/03/2020 al 15/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

- **Caso No. 44° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 67 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 157 al 162 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*

> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho y por último el "AVISO POR*

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

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

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

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el ***día 14 de abril de 2020,*** *como consta en el oficio de notificación.*

Paso 3. Establecer la causa de la desviación*.*

En la visita realizada el ***20 de abril de 2020****, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "La usuaria manifiesta que habita en el predio junto con otras 4 personas desde hace 1 mes, antes la vivienda era habitada por solo 2 personas, además por motivo de la cuarentena"*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta de visita.

Paso 5. Emitir factura final.

El día 22 de abril de 2020, *luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que si bien el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** logra acreditar que remitió al usuario y/o suscriptor No. una comunicación dando aviso de una visita técnica el 20 de abril de 2020 entre las 8:00AM y 5:00PM con ocasión a una presunta desviación significativa, cumpliendo así con el procedimiento de que trata el artículo 12

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

de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica, tal como se pasa a mostrar:

Ahora bien. Al revisar el acta de visita aportada en esta oportunidad procedimental por parte del **RECURRENTE** con su escrito de recurso, el Despacho evidencia que la misma no corresponde al usuario y/o suscritor No. por lo siguiente:

- El número de suscriptor no corresponde al No.
- La dirección del predio no corresponde a la registrada tanto en el aviso de visita técnica como en la factura del servicio.
- El número del medidor no corresponde al registrado tanto en el aviso de visita técnica como en la factura del servicio.
- La lectura del consumo no corresponde a la registrada en la factura.
- El nombre de quien suscribe el acta como usuario no corresponde ni al registrado en la factura, ni al que registró como cliente en dicha acta.
  Lo anterior, según se pasa a mostrar:

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

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

De la anterior evidencia probatoria, el Despacho en esta instancia procedimental encuentra que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** **tampoco** logró acreditar que cumplió en su totalidad con lo previsto el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del suscriptor No. 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. Lo anterior, como quiera que, si bien le comunicó al usuario y/o suscriptor la fecha de la visita técnica antes de emitir la factura, no obra en el expediente acta o documento alguno donde se acredite que la visita técnica se llevó a cabo.

Así las cosas y para el caso del suscriptor No. el Despacho deberá mantener la sanción impuesta en la Resolución Sancionatoria por la conducta de "*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*" con respecto al periodo de facturación comprendido entre el 03/03/2020 al 01/04/2020.

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

- **Caso No. 46° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 68 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** acreditara que realizó 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.

Frente a lo anterior, a folios 162 al 167 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Como se anunció en títulos anteriores, nuestro argumento va dirigido a demostrar dos situaciones: (i) Que la empresa cumplió lo señalado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y (ii) Que las prueban que así lo acreditan iban en el enlace que se remitió. Así las cosas, empecemos dicha tarea para este caso, con el siguiente pantallazo que es el contenido de la subcarpeta:*



> *Como se evidencia existían tres archivos en la subcarpeta, el primero de nombre que contiene las facturas solicitadas, el segundo denominado PQRS" contiene la PQRS también solicitada por su despacho y por último el "AVISO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA" que finalmente es el que permite determinar el debido proceso de la visita, de acuerdo con lo siguiente:*

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

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

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

Todo este material probatorio permite identificar que la Empresa siguió los 5 pasos que garantizan el debido proceso ante desviaciones significativas así:

***Paso 1. Advertir la existencia de una desviación**.*

Se advirtió la existencia de una desviación significativa frente a consumos anteriores, en este caso un aumento del consumo.

Paso 2. Mientras se establece la causa la empresa puede facturar

La facturación ante desviaciones significativas se puede realizar con una de estas tres opciones: (i) la factura se hará con base en la de períodos anteriores (ii) la factura se podrá realizar con base en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (iii) mediante aforo individual.

*No obstante, la empresa decidió iniciar el análisis de la causa antes de emitir la factura. Por lo tanto, notificó al usuario de la fecha de la vista el **día 23 de abril de 2020,** como consta en el oficio de notificación.*

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

Paso 3. Establecer la causa de la desviación.

*En la visita realizada el **28 de abril de 2020**, se pudo establecer los motivos de la desviación así: "La usuaria manifiesta que no es habitada es necesaria la revisión porque en anterior visita realizada por Fredy Patiño le detectaron sanitario con rebose, el cual no se ha podido reparar. El usuario ha solicitado el servicio de fontanero el cual no ha sido posible, el usuario es consiente del consumo."*

Paso 4. Suscribir un acta.

Se suscribió acta de visita.

Paso 5. Emitir factura final.

***El día 04 de mayo de 2020,** luego de la visita, se emitió la factura con el consumo real, toda vez que se investigó la desviación.*

Como se evidencia la empresa realizó todos los pasos, y presentó oportunamente las pruebas que lo acreditaron. (…)"

Citados lo argumentos del **RECURRENTE** frente al caso del **suscriptor No.** el Despacho encuentra que, en esta ocasión, el **RECURRENTE** allegó una subcarpeta rotulada con el No. tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

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

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. para el periodo de facturación comprendido entre el 14/03/2020 al 14/04/2020, toda vez que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Fuente: Memorando No. 20204240002623 del 22 de octubre de 2020.

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que 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.
www.superservicios.gov.co

garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 14/03/2020 al 14/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. que se llevaría a cabo una visita técnica el 28 de abril de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado, toda vez que el prestador

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

en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación comprendido entre el 14/03/2020 al 14/04/2020, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

Procede en este punto el Despacho a analizar los argumentos presentados por EL **RECURRENTE** frente a los casos que tienen más de una desviación significativa en los 3 periodos de facturación.

- **Caso No. 1° - Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 47 y ss estableció 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 de dicho suscriptor, previo a 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, resultó que, dichos documentos datan del 1 y 5 de junio de 2020 respetivamente, es decir, acciones que fueron adelantadas por el prestador con posterioridad a la fecha en que se presentaron las desviaciones significativas mencionadas.

Lo cual, en suma, dejó ver que 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.

Frente a lo anterior, a folios 171 y 172 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Revisando el caso en concreto, la empresa adjuntó la totalidad de las evidencias del periodo 21/04/2020 al 21/05/2020, tal y como se evidencia en la misma resolución sanción.*
>
> *Sin embargo, hay que señalar que le asiste razón a la Superintendencia al señalar que no cuenta con pruebas del cumplimiento de la norma por parte de la empresa ante las*

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

desviaciones significativas en los periodos 20/02/2020 al 21/03/2020 y 21/03/2020 al 21/04/2020.

Pero lo anterior tiene une explicación, resulta que para el periodo del 21/03/2020 al 21/04/2020, la empresa no efectuó visita previa antes de facturar, toda vez que, que en el periodo 20/02/2020 al 21/03/2020 también existió desviación de consumo, visitando el inmueble el 04-03-2020 evidenciando lo siguiente:



(Pantallazo de la observación de la visita por desviación de consumo periodo 2020/02).

Así las cosas, al encontrar la causa del incremento del mes de febrero "nuevos inquilinos" la empresa decidió no visitar la desviación de consumo del periodo de marzo y abril, debido a que es una constante que los inmuebles permanecen habitados y el consumo se estabilizó.
Ahora bien, para brindar una explicación más gráfica al motivo por el cual no se realizó visita al periodo señalado, se presenta el siguiente análisis de consumos de dicho suscriptor:

(…)"

De la revisión tanto de las imágenes como de los argumentos traídos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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 de facturación comprendidos entre el 20/02/2020 al 21/03/2020, 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[23] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

*"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio*

[23] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

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 4o del siguiente artículo****.* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por lo anterior, con dichas pruebas no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.33313, por tanto, se ratifica lo considerado en la Resolución Sancionatoria.

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

Frente al caso del suscriptor No. 1128 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 49 estableció que, no se 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

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

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.

Frente a lo anterior, a folios 172 y 174 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) La empresa para el periodo 2020/04 suministró la información de la desviación significativa de consumo.*
>
> *Ahora bien, para los periodos 2020/02 y 2020/03 no se adjuntó expediente debido a que a pesar de que el medidor registró 30m3 y 36m3 respectivamente, facturó únicamente 15m3 en febrero y 17m3 en marzo dejándole de facturar al suscriptor 34m3, debido a que para el periodo 2020/01 la empresa mediante OT N°2277 identificó que existía una fuga interna imperceptible.*
>
> *Teniendo en cuenta lo anterior, se presentó desviación de consumo en febrero y en marzo por lo que la empresa no facturó la totalidad del consumo sino el consumo promedio del inmueble, ocasionando que no se realizara en ambos meses visita previa, por razón de que se identificó que la causa de la desviación* ***era una fuga interna imperceptible.***



(Orden de trabajo Fuga interna imperceptible)

Esta condición se puede observar además en las facturas que se remitieron en la carpeta en la carpeta 2.3. "DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS" subcarpeta en el archivo "1128":

La factura que contiene el archivo "1128" es la siguiente:

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

Así las cosas, es claro entonces que en este caso:

***(i)** Sí hubo una visita en febrero de revisión del consumo.*

***(ii)** En dicha visita se evidenció una fuga imperceptible.*

***(iii)** La empresa dejó trazabilidad de dicha situación en las facturas.*

***(iv)** Ante esta situación se cobró por promedio siguiendo la norma y brindando el espacio de tiempo para que el usuario realice la reparación de la fuga. (…)"*

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, mostrado a continuación:

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

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

En dicha carpeta se hayan los siguientes documentos como pruebas:

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

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

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

Visto lo anterior, recordemos al **RECURRENTE** que, dentro de la presente investigación se encontró evidenciado una desviación significativa para el suscriptor No. 1128 para los periodos de facturación 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, ya que se registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos, tal como se pasa a mostrar:

Concomitante con lo anterior, también resulta necesario recordar que la presente investigación administrativa tuvo como fin establecer si el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** garantizó el debido proceso a sus usuarios en virtud de 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, en cuanto a llevar a cabo revisiones y/o visitas técnicas a aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020.

Ahora bien, revisado el material probatorio arrimado por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, el Despacho evidencia que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** sólo garantizó el debido proceso a su usuario y/o suscriptor No. 1128 ante la ocurrencia de una desviación significativa del servicio de acueducto para el periodo comprendido entre el 14/03/2020 al 14/04/2020, ya que cumplió con la obligación de que trata el artículo 12 de la

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

Resolución CRA 413 de 2006 en cuanto a dar aviso y/o comunicar al suscriptor No. 1128 que se llevaría a cabo una visita técnica el 28 de abril de 2020, y en dicha comunicación se registra un sello de recibido del suscriptor, y asimismo suscribió y levantó acta de visita in situ antes de generar la factura del periodo de consumo citado, tal como se evidencia en los espacios en resalto, veamos:

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

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

De cara al anterior análisis, el Despacho concluye que frente al caso del suscriptor No. 1128 se encuentra probado que no se materializó el incumplimiento imputado solo para el periodo de facturación comprendido entre el 14/03/2020 al 14/04/2020, toda vez que el prestador en esta oportunidad procedimental logró acreditar que garantizó al suscriptor en mención el debido proceso al cumplir a cabalidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 413 de 2006 para el periodo de facturación citado, en el cual se presentó una desviación significativa del servicio de acueducto.

Por otro lado, frente a los periodos de facturación comprendidos entre el 13/01/2020 al 13/02/2020 y 13/02/2020 al 14/03/2020, el Despacho en esta instancia procedimental tampoco encontró prueba alguna arrimada por el **RECURRENTE** con la cual acredite que cumplió en su totalidad con lo previsto el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del suscriptor No. 1128 de los periodos citados anteriormente, 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.

Lo anterior, como quiera que, si bien el **RECURRENTE** afirma haber efectuado una visita técnica y detectar una "*fuga interna imperceptible*" desde enero de 2020, de tales afirmaciones no se evidencia prueba documental alguna dentro del expediente, ante lo cual resulta importante recordar a éste que de conformidad con lo previsto en el artículo 167 de la Ley 1564 de 12 de

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

julio de 2012[24], le incumbe a este entrar a probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico de aquello que pretende probar.

Seguidamente, y conexo a esto último, resulta oportuno reiterar al **RECURRENTE** que las pruebas **idóneas** para acreditar sus afirmaciones serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

> *"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*
>
> *Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador **deberá** dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, **así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita**.*
>
> *En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.*
>
> *En todo caso, el suscriptor 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 4o del siguiente artículo**.* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Tal como lo ha podido probar en ciertos casos de los anteriormente desarrollados. Por lo anterior, con dichas pruebas y argumentos no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No. 1128 para los periodos de facturación comprendidos entre el 13/01/2020 al 13/02/2020 y 13/02/2020 al 14/03/2020.

[24] Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.

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

- **Caso No. 8° - Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 50 estableció que se presentaron desviaciones significativas en los periodos de facturación del 24/01/2020 al 25/02/2020 y 26/03/2020 al 24/04/2020, 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 el correspondiente aviso de las revisiones o visitas técnicas al predio de dicho suscriptor, previo a 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.

Frente a lo anterior, a folios 174 y 175 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…)*
>
> *Por el periodo 2020/04 la empresa ya suministró a la SSPD el expediente de cómo se efectuó la desviación de consumo.*
>
> *De igual manera, para el mes de febrero existió desviación significativa de consumo, por lo que la empresa visitó el 09/03/2020 evidenciando lo siguiente:*
>
> *Es importante exponer, que el usuario al no estar conforme con el consumo facturado en el periodo 2020/04 solicitó la revisión del instrumento de medida en el laboratorio de medidores debidamente acreditado, el cual salió no conforme a los parámetros de la norma técnica nacional, ocasionando que se reliquidara los 51m3 registrado en el*

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

periodo del reclamo a 14m3 como consumo promedio, dejando de facturar 37m3 al ser ***registrados por un medidor en mal estado de funcionamiento.***

(…)"

De la revisión tanto de las imágenes como de los argumentos traídos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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 de facturación 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[25] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

*"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*

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

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

[25] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

> *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 4o del siguiente artículo.*** (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Seguidamente, el Despacho advierte que, si bien en el **RECURRENTE** afirma que en el curso de la presente investigación allegó el material probatorio con el cual pretende desvirtuar el cargo objeto de sanción con respecto al suscriptor No. no es menos cierto que revisado nuevamente el expediente, no se registró prueba 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, **máxime cuando ni en esta oportunidad procedimental trajo tales pruebas**.

- **Caso No. 14- Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 52 estableció que se presentaron desviaciones significativas en los periodos de facturación del 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 de dicho suscriptor, previo a 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.

Frente a lo anterior, a folios 175 y 176 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

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

"(…) Aguas de Manizales S.A. E.S.P para el periodo 2020/05 suministró la información de la desviación significativa de consumo.

Ahora bien, para el periodo 2022/04, no se adjuntó expediente debido a que a pesar de que el medidor registró 30m3, facturó únicamente 4m3 en el mes de abril de 2020, dejándole de facturar al suscriptor 26m3, debido a que mediante el reclamo ***se logró evidenciar que el usuario reparó una fuga interna imperceptible que afectó los consumos de los meses de abril y mayo****.*

Teniendo en cuenta lo anterior, a pesar de que presentó desviación de consumo en abril y mayo, la empresa no facturó la totalidad del consumo sino el consumo promedio del inmueble ***al identificar que la causa de la desviación era una fuga interna imperceptible*** *(…)"*

De cara a lo anterior, frente a los periodos de facturación comprendidos entre el 21/03/2020 al 21/04/2020 y 21/04/2020 al 21/05/2020, el Despacho en esta instancia procedimental tampoco encuentra prueba alguna arrimada por el **RECURRENTE** con la cual acredite que cumplió en su totalidad con lo previsto el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la facturación del suscriptor No. de los periodos citados anteriormente, 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. Lo anterior, como quiera que, si bien el **RECURRENTE** afirma haber efectuado una visita técnica y detectar una "*fuga interna imperceptible*" desde abril de 2020, de tales afirmaciones no se evidencia prueba documental alguna dentro del expediente, ante lo cual resulta importante recordar a éste que de conformidad con lo previsto en el artículo 167 de la Ley 1564 de 12 de julio de 2012[26], le incumbe a este entrar a probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico de aquello que pretende probar.

Seguidamente, y conexo a esto último, resulta oportuno reiterar al **RECURRENTE** que las pruebas **idóneas** para acreditar sus afirmaciones serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

*"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador ***deberá*** *dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional,* ***así como de cualquier visita***

[26] Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.

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

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 4o del siguiente artículo.*** (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por lo anterior, con dichas pruebas y argumentos no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No. para los periodos de facturación comprendidos entre el 21/03/2020 al 21/04/2020 y 21/04/2020 al 21/05/2020.

- **Caso No. 23° - Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folios 55 y 56 estableció que se presentaron desviaciones significativas en los periodos de facturación del 28/02/2020 al 30/03/2020 y 30/03/2020 al 29/04/2020, puesto que el usuario registró un consumo promedio menor a 40m3 en los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (disminución▼) 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 de dicho suscriptor, previo a 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.

Frente a lo anterior, a folio 176 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

"(…) Para el periodo 2020/04 la empresa anexó el expediente del periodo 2020/04.

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

Sin embargo, la Superintendencia manifiesta que para el periodo 2020/03 existió desviación de consumo, ***lo cual no es cierto, debido a que el consumo facturado de dicho periodo fue de 16m3, por lo que el porcentaje de desviación con relación al consumo promedio es del 46.67%***



(…)"

De cara a lo anterior, el Despacho evidencia que el argumento presentado por el **RECURRENTE** frente al usuario No. y para el periodo de facturación comprendido entre el 28/02/2020 al 30/03/2020 resulta acertado, toda vez que, según 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 entiende 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).

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

Por tanto y como quiera que para el periodo de facturación comprendido entre el 28/02/2020 al 30/03/2020 el promedio fue menor al 40% no se superó la desviación del 65% establecido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001, el Despacho deberá excluir de la presente investigación dicho periodo, toda vez que, no hay asomo de incumplimiento alguno.

Por otro lado, y frente al periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020, al revisar los argumentos traídos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la factura del periodo de facturación citado anteriormente, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006[27] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

*"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que*

[27] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

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 4o del siguiente artículo****.* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Así las cosas y para el caso del suscriptor No. el Despacho deberá mantener la sanción impuesta en la Resolución Sancionatoria por la conducta de "*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*" con respecto al periodo de facturación comprendido entre el 30/03/2020 al 29/04/2020.

- **Casos Nos. 24 (Suscriptor No. 35 (Suscriptor No. 7368), 39 (Suscriptor No. y 45 (Suscriptor No.**

Frente a lo anteriores casos, el **RECURRENTE** entre folios 176 y 179 de su escrito de recurso, pasa a argumentar que cumplió con su obligación de hacer visitas técnicas a los predios de los suscriptores citados, como lo ordena el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, previo a la expedición de la factura de los respectivos periodos de facturación siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006[28] a fin de garantizar a cada usuario y/o suscriptor su derecho al debido proceso, no obstante, tales afirmaciones no tienen soporte probatorio, toda vez que no se evidencia dentro del expediente, las pruebas **idóneas** para acreditar tales afirmaciones como lo son **(i)** aviso de visita y **(ii)** acta de visita en la que se ratifique

[28] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

lo afirmado por el **RECURRENTE**, lo cual a la luz del artículo del Código General del Proceso - Ley 1564 de 2012, le correspondería al **RECURRENTE** entrar a acreditarlo, por tanto lo expuesto por éste se tienen como meras afirmaciones.

- **Caso No. 27° - Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 60 estableció 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 en dicho acto se concluyó que tales acciones no 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.

Frente a lo anterior, a folios 188 y 189 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"La empresa para el periodo 2020/04, suministró la información de la desviación significativa de consumo.*
>
> *Ahora bien, para el periodo 2020/02 la empresa generó avisó informando la fecha de la visita:*

[29] Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

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

*Se realizó la **inspección previa** al inmueble el día 04/03/2020 encontrando lo siguiente:*



(Observación de la visita por desviación de consumo periodo 2020/02)

*Es importante recalcar que a raíz de la visita del periodo 2020/02 se identificó que la causa del incremento del consumo del mes de febrero **era el aumento en el número de habitantes del inmueble, ya que subió el número de personas en la vivienda, pues incluso allí se dice que había 8 nuevas personas en el lugar**.*

En efecto, el periodo 2020/03 coincidió con el inicio de la emergencia sanitaria por Covid 19, motivo que por fuerza mayor impidió llevar a cabo la revisión al interior del inmueble, pues para ese momento primaba la garantía del distanciamiento social a fin de prevenir

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

la salud tanto de los colaboradores de la empresa como de los usuarios, lo cual fue un hecho notorio que no necesita prueba, pues los usuarios no permitían tampoco que se entrara a los inmuebles, e incluso ello se debió la conocida y ya referida "coronofobia".

Por lo tanto, para dicho mes el medidor registró 49m3, pero únicamente se cobró 22m3 como consumo promedio, dejando así 27m3 sin facturar al no poder realizar la revisión al predio, por la fuerza mayor acaecida a nivel mundial.

Obsérvese que en los momentos en los que no se pudo hacer visita interna la empresa prefirió perder la facturación de lo medido y facturó por promedio que casi siempre es inferior al consumo real, sin haber hecho ajustes posteriormente el valor; lo anterior con el fin de garantizar los derechos de los usuarios. (…)"

Frente al anterior caso, el Despacho encuentra que el **RECURRENTE** argumenta que, **(i)** cumplió con el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006[30] a fin de garantizar a cada usuario y/o suscriptor su derecho al debido proceso, toda vez que informa que dio aviso y llevó a cabo visita técnica el 4 de marzo de 2020, para la desviación significativa encontrada para el periodo comprendido entre el 17/01/2020 al 17/02/2020, hallando que en dicho predio se "*aumento en el número de habitantes del inmueble, ya que subió el número de personas en la vivienda, pues incluso allí se dice que había 8 nuevas personas en el lugar.*" y que **(ii)** para los periodos siguientes no llevó tales acciones debido al COVID19.

En atención a lo expuesto por el **RECURRENTE** con respecto al caso No. y sintetizado en el ítem **(i)** el Despacho debe precisar que de la revisión de tales documentos e imágenes traídos en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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 17/01/2020 al 17/02/2020, siguiendo para ello el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006[31] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al

[30] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.
[31] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita, tal como lo exige la norma:

> *"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*
>
> *Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador **deberá** dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, **así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita**.*
>
> *En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.*
>
> *En todo caso, el suscriptor 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 4o del siguiente artículo**.* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Asimismo, para el Despacho resulta importante dejar claro al **RECURRENTE** que si bien con tales pruebas se muestra virtualmente que se llevó a cabo una inspección para verificar la ocurrencia de la desviación significativa (aumento ▲) del suscriptor en mención antes de proferir la factura del periodo comprendido entre el 17/01/2020 al 17/02/2020, no es menos cierto que las mismas no resultan conducentes, puesto que según se advirtió anteriormente el medio probatorio idóneo y previsto por la regulación expedida por la CRA para acreditar que se garantizó el debido proceso a los usuarios con respecto a las visitas técnicas **in situ** adelantadas por los prestadores cuando se presenten desviaciones significativas entre otros eventos serian el (i) aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) acta de visita, tal como lo ha demostrado en otros casos dentro de la presente investigación, máxime cuando en varias comunicaciones aportadas por el **RECURRENTE** en esta oportunidad, cita lo siguiente:

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

Fuente: Anexos radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

Acto seguido resulta oportuno recordar que la Sección Quinta del Consejo de Estado[32] se refirió a la conducencia, señalando que ésta consiste en que el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar un hecho, señalando también que señalado que quien postula el medio de prueba debe respetar el debido proceso y además tiene la carga de mostrar que este sea **conducente, pertinente y útil**.

Asimismo, recordemos que el doctrinante Jairo Parra Quijano en su Manual de Derecho Probatorio[33] en la página 27 señaló que la conducencia es la **idoneidad legal** que tiene una prueba para demostrar determinado hecho, es decir, corresponde a una comparación entre el

[32] Auto Rad. No. 11001-03-28-000-2020-00049-00, 19 de octubre de 2020. C.P. Rocío Araujo Oñate.
[33] Manual de Derecho Probatorio pág-27, Jairo Parra Quijano. Ediciones Librería El Profesional - Bogotá.

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

medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se pueda saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio.

Por lo anterior, con dichas pruebas no logra desvirtuar la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No. puesto que no está acreditado que cumplió con el procedimiento advertido líneas atrás y asimismo haya garantizado el debido proceso al usuario para el periodo de facturación comprendido entre el 17/01/2020 al 17/02/2020.

Por otro lado, y frente a la argumentación sintetizada en el **ítem (ii)** frente a los periodos de facturación comprendidos entre el 17/02/2020 al 18/03/2020 y 18/03/2020 al 17/04/2020, para el Despacho no son de recibo tales afirmaciones, toda vez que, si bien presuntamente se presentó una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006:

> *"(…) 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 4o del siguiente artículo****.*
>
> *(….)*
>
> ***Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario*** *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos y pruebas arrimados por el **RECURRENTE** y develadas en esta oportunidad no desvirtúan la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

- **Caso No. 4° - Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 49 estableció que, no se encontró dentro del expediente prueba documental alguna con la cual el

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

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 con respecto a los últimos 6 periodos de facturación, y asimismo presentó una desviación significativa (reducción ▼ y aumento ▲) superior al 35%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

Frente a lo anterior, a folio 189 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Con relación al suscriptor ya se adjuntó las evidencias del periodo 2020/04 donde se observó la causa que ocasionó que el consumo disminuyera. Ahora bien, la SSPD informa que el suscriptor también presentó desviación de consumo en el mes de febrero, la cual no pudo investigarse con ocasión de la emergencia sanitaria COVID 19 y por las causas ya mencionadas en la introducción de este capítulo."*

De cara a lo expuesto por el **RECURRENTE**, el Despacho debe precisarle que revisado tanto el material probatorio obrante en el expediente como el allegado en con el recurso de reposición, no se registra prueba alguna con la que acredite que realizó 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 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.

Asimismo, para el Despacho no es de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente el suscriptor objeto de visita técnica se opuso a permitir el ingreso o en su defecto no permitió que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006:

> *"(…) 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 4o del siguiente artículo.***
>
> *(….)*
>
> ***Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario*** *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

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

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan en nada la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

- **Caso No. 32° - Suscriptor**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 62 estableció que, no se 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.

Frente a lo anterior, a folios 190 y 191 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Aguas de Manizales S.A. E.S.P. para el periodo 2020/04 suministró la información de la desviación significativa de consumo.*
>
> *Por otra parte, también para el periodo 2020/03 presentó desviación significativa; sin embargo, en dicho mes se dio inicio la emergencia sanitaria por Covid 19, donde no se pudo ingresar al interior del inmueble para así garantizar la salud de los colaboradores y usuarios, por lo anterior, para dicho mes el medidor registró 68m3, pero únicamente se cobró 36m3 como consumo promedio, dejando así 32m3 sin facturar al no poder realizar la revisión al predio.*

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

Obsérvese que en los momentos en los que no se pudo hacer visita interna la empresa prefirió perder la facturación de lo medido y facturó por promedio que casi siempre es inferior al consumo real, sin haber hecho ajustes posteriormente el valor; lo anterior con el fin de garantizar los derechos de los usuarios. (…)"

En atención a lo expuesto por el **RECURRENTE** frente al caso del No. el Despacho debe precisar que, de la revisión de las imágenes traídas en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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[34] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita.

Asimismo, para el Despacho no son de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 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 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

[34] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

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 4o del siguiente artículo.***

(...)

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan en nada la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

- **Caso No. 362° - Suscriptor**

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%
		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 en la Resolución Sancionatoria a folios 63 y 64 estableció que, no se 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.

Frente a lo anterior, a folios 1901 y 191 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

"(…) Aguas de Manizales S.A. E.S.P para el periodo 2020/04 suministró la información de la desviación significativa de consumo. Por otra parte, también para el periodo 2020/03 presentó desviación significativa, sin embargo, en dicho mes dio inicio la emergencia sanitaria por Covid 19, donde no se pudo ingresar al interior del inmueble para así garantizar la salud de los colaboradores y usuarios, por lo anterior, para dicho mes el medidor registró 27m3, pero únicamente se cobró 13m3 como consumo promedio, dejando así 16m3 sin facturar al no poder realizar la revisión al predio.

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

Obsérvese que en los momentos en los que no se pudo hacer visita interna la empresa prefirió perder la facturación de lo medido y facturó por promedio que casi siempre es inferior al consumo real, sin haber hecho ajustes posteriormente el valor; lo anterior con el fin de garantizar los derechos de los usuarios. (…)"

En atención a lo expuesto por el **RECURRENTE** frente al caso del No. el Despacho debe precisar que, de la revisión de las imágenes traídas en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica 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[35] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita.

Asimismo, para el Despacho no es de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 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 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

[35] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

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 4o del siguiente artículo****.*

(...)

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

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

Frente al caso del suscriptor No. 6415 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 64 estableció que, no se 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.

Frente a lo anterior, a folios 192 y 193 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

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

"(…) La empresa para el periodo 2020/04 suministró la información de la desviación significativa de consumo.

Ahora bien, la Superintendencia informa que el suscriptor también presentó desviación de consumo en el mes de febrero, de la cual no existe aviso de visita ni se realizó inspección Para el mes 2020/03 la empresa generó aviso informando la fecha de la visita, sin embargo, en dicho mes dio inicio la emergencia sanitaria por Covid 19, donde no se pudo ingresar al interior del inmueble para así garantizar la salud de los colaboradores y usuarios.

(Aviso revisión por desviación significativa periodo de 2020/03)



(…)"

En atención a lo expuesto por el **RECURRENTE** frente al caso del No. 6415 el Despacho debe precisar que, de la revisión de las imágenes traídas en esta oportunidad procedimental, no se registra que con estos logre acreditar que cumplió con la obligación legal de llevar a cabo una visita o revisión técnica al predio del suscriptor en mención como lo ordena el artículo 149 de la

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

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[36] a fin de garantizar al usuario su derecho al debido proceso, ya que las pruebas **idóneas** para ello serian (i) Aviso de visita al predio del suscriptor señalando la fecha de la visita y el (ii) Acta de visita.

Asimismo, para el Despacho no es de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 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 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 4o del siguiente artículo**.*
>
> *(...)*
>
> ***Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no***

[36] Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

> ***suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario*** *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan en nada la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No. 6415.

- **Caso No. 38° - Suscriptor No.**

Frente al caso del suscriptor No. el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 64 estableció que, 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 (reducción ▼ y aumento ▲) superior al 65%, según el porcentaje definido en el artículo 1.3.20.6. de la Resolución CRA 151 de 2001 para estos casos.

Frente a lo anterior, a folio 193 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"Con relación al suscriptor ya se adjuntaron las evidencias del periodo 2020/04 donde se observó la causa de la desviación.*
>
> *Ahora bien, la Superintendencia informa que el suscriptor también presentó desviación de consumo en el mes de febrero y marzo, la cual no pudo investigarse debido a la emergencia sanitaria COVID 19, según los motivos explicados en la introducción de este acápite. (…)"*

De cara a lo expuesto por el **RECURRENTE**, el Despacho debe precisarle que revisado tanto el material probatorio obrante en el expediente como el allegado en con el recurso de reposición, no se registra prueba alguna con la que acredite que realizó 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

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

al 17/02/2020, 17/02/2020 al 18/03/2020 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.

Asimismo, para el Despacho no es de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006:

> *"(…) 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 4o del siguiente artículo.***
>
> *(….)*
>
> ***Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario*** *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan en nada la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No.

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

Frente al caso del suscriptor No. 19328 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 65 estableció que, no se 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

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

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.

Frente a lo anterior, a folio 193 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

> *"(…) Aguas de Manizales S.A. E.S.P para el periodo 2020/04 suministró la información de la desviación significativa de consumo. Por otra parte, también para el periodo 2020/03 presentó desviación significativa, sin embargo, en dicho mes dio inicio la emergencia sanitaria por Covid 19, donde no se pudo ingresar al interior del inmueble para así garantizar la salud de los colaboradores y usuarios, por lo anterior, para dicho mes el medidor registró 52m3, pero únicamente se cobró 12m3 como consumo promedio, dejando así 40m3 sin facturar al no poder realizar la revisión al predio.*
>
> *(…)"*

De cara a lo expuesto por el **RECURRENTE**, el Despacho debe precisarle que revisado tanto el material probatorio obrante en el expediente como el allegado en con el recurso de reposición, no se registra prueba alguna con la que acredite que realizó 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.

Asimismo, para el Despacho no es de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006:

> *"(…) 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.*

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

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 4o del siguiente artículo****.*

(….)

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan en nada la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No. 19328.

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

Frente al caso del suscriptor No. 1015 el Despacho en la Resolución Sancionatoria a folio 67 estableció que, no se 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.

Frente a lo anterior, a folio 193 del escrito de recurso de reposición, el **RECURRENTE** argumenta lo siguiente:

"Para el periodo 2020/04 la empresa ya suministró el expediente de cómo se efectuó la desviación de consumo.

Por otra parte, también para el periodo 2020/03 presentó desviación significativa, sin embargo, en dicho mes dio inicio la emergencia sanitaria por Covid 19, donde no se pudo ingresar al interior del inmueble para así garantizar la salud de los colaboradores

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

y usuarios, por lo anterior, para dicho mes el medidor registró 55m3, pero únicamente se cobró 17m3 como consumo promedio, dejando así 30m3 sin facturar al no poder realizar la revisión al predio.

Es importante exponer, que el usuario al no estar conforme con el consumo facturado en el periodo 2020/04 solicitó la revisión del instrumento de medida en el laboratorio de medidores debidamente acreditado, el cual salió no conforme a los parámetros de la norma técnica nacional, ocasionando que se reliquidara los 97m3 registrado en el periodo del reclamo a 17m3 como consumo promedio, dejando de facturar 80m3 al ser registrados por un medidor en mal estado de funcionamiento.

Quedan así analizadas en al Capítulo II de este recurso, las circunstancias que rodearon ***cada uno*** *de los casos de que trata la investigación, demostrándose que se debe revocar en su integridad la sanción impuesta, pues en unos casos hubo ausencia total de análisis de las pruebas por parte de la SSPD que demostraban el cumplimiento de las conductas endilgadas como reprochables y, en otros casos, las circunstancias de fuerza mayor y el hecho de terceros (esto es de los usuarios), que impiden en consecuencia endilgarle responsabilidad a mi representada.(…)"*

De cara a lo expuesto por el **RECURRENTE**, el Despacho debe precisarle que revisado tanto el material probatorio obrante en el expediente como el allegado en con el recurso de reposición, no se registra prueba alguna con la que acredite que realizó 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.

Asimismo, para el Despacho no es de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006:

"(…) 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.

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

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 4o del siguiente artículo.***

(…)

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario *(…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

En razón a lo anterior, el Despacho encuentra que los argumentos expuestos por el **RECURRENTE** en esta oportunidad no desvirtúan la conducta objeto de sanción frente al caso del suscriptor No. 1015.

3.2.2. Entre los folios 194 al 196, y frente al único cargo objeto de sanción, el RECURRENTE afirmó que los hechos en los que se basó la investigación en contra del prestador AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P. están circunscritos al primer semestre de 2020, por tanto, estaban bajo la vigencia del artículo 19 de la Ley 1955 de 2019, que modificó el numeral 81.2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, y como quiera que la Corte Constitucional declaró inexequible bajo la Sentencia C-030-21 de 11 de febrero de 2021 el artículo 19 de la Ley 1955 de 2019, a la Superservicios no le asiste facultad alguna para imponer sanción de multa, toda vez que para la fecha de ocurrencia de los hechos, no existía normativa que se pueda predicar como aplicable.

De cara a la anterior argumentación, el Despacho tiene a bien precisar al **RECURRENTE** que, el artículo 81.2 de la Ley 142 de 1994 ha sido modificado por las Leyes 1753 de 2015[37] y 1955 de 2019[38] respectivamente, según se pasa a mostrar en los textos en resalto y negrita:

- **Ley 1753 de 2015:**

"ARTÍCULO 81. SANCIONES. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:

81.1. Amonestación.

81.2 Multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas. 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. Los recursos producto de las multas que imponga esta Superintendencia ingresarán al Fondo Empresarial creado por la Ley 812 de 2003. 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

[37] Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
[38] Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

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

obligatoria cuando se trate de servidores públicos, de conformidad con el artículo 90 de la Constitución.*"*

- **Ley 1955 de 2019:**

"ARTÍCULO 81. SANCIONES. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:

81.1. Amonestación.

81.2 ***Multas desde 1 hasta 100.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción, a favor del Fondo Empresarial creado por la Ley 812 de 2003. El monto de la multa se graduará teniendo en cuenta: 1) el impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público prestado, 2) el factor de reincidencia considerando el año inmediatamente anterior a la fecha de imposición de la sanción; y 3) La situación financiera de la empresa, para lo cual, se efectuará un análisis de los estados financieros del prestador con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha de imposición de la sanción. Si la infracción se cometió durante varios años, el monto máximo que arriba se indica se podrá multiplicar por dicho número de años. Si el infractor no proporciona la información necesaria que se le solicite, para determinar el monto de la multa a imponer, dentro de los treinta (30) días siguientes al requerimiento formulado, se le aplicarán las otras sanciones previstas en este artículo.***

La multa a imponer a una persona natural que colabore, facilite, autorice, ejecute o tolere conductas violatorias del régimen de los servicios públicos domiciliarios será de 1 hasta 1.500 salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción. El monto de la multa se graduará teniendo en cuenta:

1) El impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público prestado y/o sobre el oportuno y efectivo ejercicio de la función de inspección, vigilancia y control a cargo de la Superintendencia; 2) La persistencia en la conducta infractora; 3) El factor de reincidencia considerando el año inmediatamente anterior a la fecha de imposición de la sanción; 4) La colaboración del investigado en el desarrollo de las funciones de inspección, control y vigilancia a cargo de la Superintendencia, y 5) El grado de participación de la persona implicada.

La facultad para imponer sanciones por la violación al régimen de los servicios públicos domiciliarios caducará a los cinco (5) años de producida la conducta, los cuales se contarán a partir del día siguiente de ocurrido el hecho generador de la sanción o de la última infracción, si la conducta se prolonga en el tiempo.*"*

Ahora bien. Ambas normas modificatorias han sido declaradas inexequibles por la Corte Constitucional mediante las Sentencias C-092-18 de 3 de octubre de 2018 y C-030-21 de 11 de febrero de 2021, respectivamente, por encontrar que con tales reformas se vulneraban entre otros aspectos, el principio de unidad de materia, contenido en el artículo 158 de la Constitución Política.

No obstante, cabe precisar que, como efecto de la inexequibilidad de dichas modificaciones, el texto original del artículo 81 de la Ley 142 de 1994 ha quedado incólume y vigente así:

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

*"**ARTÍCULO 81. SANCIONES**. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:*

81.1. Amonestación.

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."

Así las cosas, resulta claro que esta Superintendencia tal como se dejó anotado a folio 72 y ss de la Resolución Sancionatoria, al momento de imponer la sanción al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** procedió a analizar y establecer la misma de cara a los dispuesto en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 vigente y los criterios auxiliares de dosificación de la sanción dispuestos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, también vigentes y aplicables al presente caso, por tanto se evidencia garantía plena del principio de legalidad, y por ende el argumento del **RECURRENTE** no tiene asidero jurídico.

3.2.2. Entre los folios 196 al 204, y frente al único cargo objeto de sanción, el RECURRENTE (i) afirmó que es errada la tasación de la sanción que le impuso la Superservicios al prestador AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P. toda vez que tomó en cuenta estados financieros del año 2019, el cual es un año anterior a la presunta fecha de comisión de la conducta objeto de sanción, por la sanción solo debió tasarse teniendo los ingresos del periodo específico de investigación que generó el reproche de la Entidad, calificando la multa como desproporcional. (ii) De igual forma señaló y de forma extensa expuso que la Superintendencia no demostró la ocurrencia del daño causado con la conducta y que los casos objeto de análisis solo corresponden al 0,041% del total de sus usuarios.

Para resolver la primera parte **(i)** del argumento precitado, el Despacho trae a colación el análisis realizado en la Resolución Sancionatoria a folio 73 y ss:

"(…) 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 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

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

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:*

(…)"

Así, del estudio de la resolución recurrida, resulta evidente que, en la graduación de la sanción impuesta al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** se tuvieron en cuenta los principios de proporcionalidad y razonabilidad, en relación con la conducta demostrada frente a la multa impuesta, sin embargo, es necesario señalar, como quedó establecido líneas arriba, que la tasación de la multa impuesta se efectuó con base en los ingresos unificados que el prestador reporta al Sistema Único de Información – SUI como unidad de negocio, tal como lo señala el artículo 18 de la Ley 142 de 1994.[39]

Por otro lado, el Despacho debe advertirle al **RECURRENTE** que, la Ley 142 de 1994 le otorgó en el artículo 81 a la Superintendencia la competencia de sancionar a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, fijando como criterios únicos la naturaleza y la gravedad de la falta. Se observa que la ley no dosifica las sanciones imponibles para cada falta según el área, cantidad de usuarios afectados o sector donde se generó la conducta, sino que faculta al funcionario competente para evaluar en cada caso particular la naturaleza de la falta y la gravedad de la misma.

Corresponde, entonces, al sancionador determinar cuál es la sanción adecuada y proporcional de conformidad con las circunstancias probadas en la investigación. En otras palabras, lo que se deduce de la norma en cita es la libertad del sancionador para evaluar la naturaleza y gravedad de la falta, como factores de graduación de la sanción.

[39] ARTÍCULO 18. OBJETO. La Empresa de servicios públicos tiene como objeto la prestación de uno o más de los servicios públicos a los que se aplica esta Ley, o realizar una o varias de las actividades complementarias, o una y otra cosa. Las comisiones de regulación podrán obligar a una empresa de servicios públicos a tener un objeto exclusivo cuando establezcan que la multiplicidad del objeto limita la competencia y no produce economías de escala o de aglomeración en beneficio del usuario.

En todo caso, las empresas de servicios públicos que tengan objeto social múltiple deberán llevar contabilidad separada para cada uno de los servicios que presten; y el costo y la modalidad de las operaciones entre cada servicio deben registrarse de manera explícita.

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

En tales condiciones resulta claro que la Ley confiere al funcionario competente una facultad amplísima para valorar el impacto de la conducta sobre la prestación del servicio y el valor a imponer, siempre y cuando no supere los 2000[40] salarios mínimos mensuales vigentes. No obstante, el sancionador debe hacer una valoración racional con base en los dos criterios arriba señalados. Frente a esto último, cabe citar lo expuesto recientemente por la Corte Constitucional en Sentencia C – 094 del 15 de abril de 2021 en la cual precisó que "*las sanciones deben estar materialmente determinadas en cuanto a su **clase**, **cuantía** y **término**. Así, el sujeto que incurre en la conducta tipificada puede tener certeza de las consecuencias que tiene su actuar reprochable. La manera como se determina la clase de sanción, su cuantía y su término es potestativa del Legislador, tal como lo ha sostenido la Corte en distintas oportunidades. Para ello, **no es indispensable que establezca montos mínimos** y **máximos específicos**. Lo importante es que la sanción esté **determinada o sea determinable**, incluso en su límite máximo, y que el administrado tenga un conocimiento cierto de esta.*"[41] (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Concomitante con lo anterior, también resulta importante insistir en que, la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria legalmente a ella atribuida obedece principalmente a una facultad que no es absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. Por otro lado, debe entender que la naturaleza de esta actuación administrativa es establecer si se cumplió o no con la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Asimismo, se reitera que la sanción impuesta además de obedecer a la desatención de los deberes legalmente establecidos en la regulación del servicio público de aseo en su actividad de aprovechamiento resulta proporcional en consideración a: i) los supuestos fácticos y jurídicos que motivaron el acto administrativo recurrido; y ii) los documentos y demás elementos probatorios valorados en el curso de esta actuación administrativa. En todo caso, es fundamental que el operador jurídico realice un análisis conjunto y sistemático de los criterios mencionados, así como de los elementos y pautas que estime convenientes, con el propósito de ponderar la gravedad de la conducta y la capacidad de pago del prestador infractor.

Por otro lado, el **RECURRENTE** debe tener presente que el monto de la multa impuesta, es el resultado del análisis de la puesta en peligro de los intereses jurídicos tutelados, ya que con su incumplimiento privó a sus usuarios y/o suscriptores de 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.

A efectos de lo anterior, resulta claro que al no haber una norma que soporte la interpretación y argumento que trae el **RECURRENTE**, no estaría obligado este Despacho a acoger los criterios

[40] "**ARTÍCULO 81. SANCIONES.** La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:
(…)
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."

[41] Expediente D-13709 - Magistrada Ponente: Paola Andrea Meneses Mosquera.

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

traídos por éste a fin de tasar la multa impuesta. Cabe agregar que, fue con el objetivo de evitar que el monto de la multa afectara la sostenibilidad financiera del prestador, que se usó la información financiera reportada por este para los últimos 3 años, lo que denota que esta SSPD no estableció el monto de la sanción de manera arbitraria ni irreflexiva, como se pasa a mostrar a continuación:

"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

Seguidamente, y frente a la segunda parte **(ii)** de la argumentación del **RECURRENTE**, se debe anotar que, si bien la facultad sancionatoria de la **SSPD** guarda relación con una afectación directa e inmediata a usuarios determinados, **no es necesaria la materialización del daño para entender que hubo afectación**, pues el solo incumplimiento de las leyes y los actos administrativos a los que están sujetos ponen en peligro los derechos de los usuarios generando dicha afectación.

En suma, para aplicar las normas en esta materia no es requisito indispensable que se haya producido la materialización de un daño a los usuarios, basta con que se pongan en peligro los bienes jurídicamente tutelados por el legislador en materia de servicios públicos domiciliarios, para que se pueda hablar de una infracción. Distinto es que la conducta produzca sus resultados mucho más graves, caso en el cual, la sanción será más severa.

En consonancia con esto último, viene al caso traer a colación la posición jurisprudencial del Consejo de Estado sobre lo resaltado anteriormente, cuya sección quinta expuso lo siguiente:

> *"Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la SSPD tiene competencia para controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que deben sujetarse las empresas prestadoras de servicios públicos, cuando afectan de forma directa o indirecta a los usuarios o suscriptores.* ***No se requiere, entonces, acreditar una relación de causalidad entre la violación de las normas y el daño causado a los usuarios y suscriptores para que se pueda imponer la sanción al prestador, pues basta con que se incumplan las disposiciones que regulan la prestación de los servicios públicos para que la SSPD despliegue la actuación tendiente a determinar dicho incumplimiento e***

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

imponga las sanciones correspondientes"[42] (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Lo anterior, permite concluir que, dentro de la presente investigación sí se encontró probado que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** afectó los intereses jurídicamente tutelados (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 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.

Siguiendo el hilo del presente debate, el Despacho considera necesario hacer énfasis en que, la antijuridicidad en materia administrativa sancionatoria no responde a la lesión efectiva de un bien jurídico o la generación de un daño, sino que basta la mera puesta en peligro para que el comportamiento se considere antijurídico, lo cual ocurre cuando se presenta una transgresión al ordenamiento legal o regulatorio establecido, por tanto, cuando la administración sanciona una conducta omisiva o lesiva del régimen normativo exigible, el infractor debe responder por ésta, y de acuerdo con la jurisprudencia del Consejo de Estado aquí citada, en el derecho administrativo sancionador la esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma. Por lo tanto, una vez el administrado vulnera la normativa a la que se encuentra sujeto, la conducta es reprochable y susceptible de ser sancionada.

Asimismo, la doctrina[43] ha sostenido que en materia sancionatoria **lo antijurídico es un reproche a la mera conducta**, sin que se exija un resultado concreto (a diferencia de lo que ocurre en materia penal), siendo suficiente el incumplimiento de la normativa aplicable, desde una connotación fundamentalmente preventiva. **Teniendo en cuenta lo anterior, la mera configuración de un riesgo para los bienes jurídicos que busca proteger la SSPD es suficiente para que la conducta sea sancionable, no siendo necesario que se materialice efectivamente un daño sobre los usuarios con la infracción de la norma**.

3.2.3. Entre los folios 180 al 187, y frente al único cargo objeto de sanción, el RECURRENTE alegó que debido a la presencia del COVID19 se presentaron casos en los cuales no se pudo llevar a cabo la visita técnica ante la presunta desviación significativa.

De cara a la anterior argumentación, para el Despacho no son de recibo las afirmaciones referentes a que por razones del "*COVID19*" no pudiese llevar a cabo el procedimiento de que trata el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 para garantizar a dicho usuario su derecho de defensa, toda vez que, si bien presuntamente pudo presentarse una imposibilidad asociada a que el suscriptor objeto de visita técnica se oponía a permitir el ingreso o en su defecto no permitía que se llevara a cabo tal visita, tal hecho debió quedar anotado y documentado en acta (registro fotográfico u otros), tal como lo prevén los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006:

[42] C.E., Sección Quinta, Sent. 2011-00450-01, 02/08/2008. M.P. Alberto Yepes Barreiro.

[43] Jorge Iván Rincón Córdoba, Ley 1437 de 2011 –Comentado y Concordado-, Universidad Externado de Colombia, edición No. 2. Bogotá, 2016

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

*"**ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*

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

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

En todo caso, el suscriptor 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 4o del siguiente artículo**.*

(...)

***Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario** (…)"* (Texto subrayado y en negrita del Despacho)

Por otro lado, cabe recordar al **RECURRENTE** que, durante el segundo trimestre del año 2020, en medio de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional 417 del 17 de marzo de 2020, éste, también profirió el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020[44], con el claramente en su artículo 3° numeral 25 garantizó lo siguiente:

***"Artículo 3. Garantías para la medida de aislamiento preventivo obligatorio**. Para que el aislamiento preventivo obligatorio garantice el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, **permitirán el derecho de circulación de las personas en los siguientes casos o actividades**:*

[44] Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.

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

(…)

*25-**Las actividades necesarias para garantizar la operación, mantenimiento, almacenamiento y abastecimiento de la prestación** de (i) **servicios públicos de acueducto**, alcantarillado, energía eléctrica, alumbrado público, aseo (recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final, incluyendo los residuos biológicos o sanitarios); (ii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de hidrocarburos, combustibles líquidos, biocombustibles, gas natural, Gas Licuado de Petróleo -GLP-, (iii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de minerales, y (iv) el servicio de internet y telefonía."* (Texto subrayo y en negrita del Despacho)

Lo anterior, fue objeto de continuidad por parte del Decreto 593 del 24 de abril de 2020[45], en el cual en su artículo 3° numeral 28 se garantizó lo siguiente:

*"**Artículo 3. Garantías para la medida de aislamiento**. Para que el aislamiento preventivo obligatorio garantice el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, **permitirán el derecho de circulación de las personas en los siguientes casos o actividades**:*

(…)

*28. **Las actividades necesarias para garantizar la operación, mantenimiento, almacenamiento y abastecimiento de la prestación de; (i) servicios públicos de acueducto, alcantarillado**, energía eléctrica, alumbrado público, aseo (recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final, reciclaje, incluyendo los residuos biológicos o sanitarios); (ii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de hidrocarburos, combustibles líquidos, biocombustibles, gas natural, gas licuado de petróleo -GLP-, (iii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de minerales, y (iv) el servicio de internet y telefonía.(…)"*

En tal sentido, **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** al ser un prestador del servicio de acueducto se encontraba habilitado para transitar por toda su área de prestación a fin de garantizar la prestación de los servicios que opera y asimismo garantizar el debido proceso a sus usuarios, máxime cuando en varios casos, entre los meses de enero a mayo de 2020 se encontró probado **documentalmente** que sí garantizó dicho derecho, pese a que el COVID19 hizo presencia en todo el territorio nacional, pero para otros casos solo se limita a afirmar que debido al COVID19 no le fue posible llevar a cabo visita técnica, pero sin acreditar al menos documentalmente tal circunstancia. En virtud de lo anterior, el Despacho encuentra que la argumentación del **RECURRENTE** citada en este punto no tiene vocación de prosperar.

[45] Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público.

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

3.2. CONCLUSIONES DEL DESPACHO

En este punto, luego de ser abordados y analizados los argumentos y pruebas traídas por el **RECURRENTE** y asimismo el material probatorio obrante dentro del Expediente No. 20204403506000048E, el Despacho concluye lo siguiente:

En la Resolución Sancionatoria se estableció que el prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** incumplió 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 a continuación:

Tabla No. 1.

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%
		21/04/2020 al 21/05/2020	38	38	0	2	0	Consumo revisado	-100,00%
		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%
		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%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		14/03/2020 al 14/04/2020	231	188	43	18	17	Fuga interna imperceptible	138,89%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2765	2721	44	26	26	Fuga interna imperceptible	69,23%
		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%
		26/03/2020 al 24/04/2020	939	888	51	8	51	No permite revisar	537,50%
		15/04/2020 al 15/05/2020	2510	2462	48	22	48	Consumo revisado	118,18%
		17/02/2020 al 18/03/2020	1539	1537	2	9	2	Predio desocupado	-77,78%
		27/03/2020 al 27/04/2020	124	78	46	15	46	Fuga en sanitario	206,67%
	3583	14/04/2020 al 14/05/2020	143	98	45	13	45	Consumo revisado	246,15%
		27/03/2020 al 27/04/2020	1360	1159	201	25	21		704,00%
		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%
		18/03/2020 al 17/04/2020	2491	2464	27	9	27		200,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	111	56	55	5	55	Fuga en sanitario	1000,00%
		01/04/2020 al 02/05/2020	1973	1950	23	6	23		283,33%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		03/03/2020 al 01/04/2020	2129	2096	33	19	33	Fuga perceptible reparada	73,68%
		24/04/2020 al 26/05/2020	1729	1700	29	9	29	Fuga perceptible reparada	222,22%
		30/03/2020	1828	1765	63	16	63	Fuga en sanitario	293,75%
		03/03/2020 al 01/04/2020	52	28	24	13	24	Fuga en sanitario	84,62%
		26/03/2020 al 24/04/2020	1833	1784	49	29	50	Fuga perceptible reparada	68,97%
		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%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2416	2393	23	10	23	Fuga en sanitario	130,00%
		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%
		30/03/2020 al 29/04/2020	44	12	32	8	32	Consumo revisado	300,00%
		31/03/2020 al 30/04/2020	345	345	0	10	0	Consumo revisado	-100,00%
		01/04/2020 al 02/05/2020	407	369	38	21	38	Consumo revisado	80,95%
	9608	16/03/2020 al 15/04/2020	230	184	46	26	46		76,92%
		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%
		20/03/2020 al 20/04/2020	1690	1668	22	11	22		100,00%
		17/03/2020 al 16/04/2020	1999	1894	105	32	105	No permite revisar	228,13%
	7368	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%
		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%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		14/03/2020 al 14/04/2020	45	22	23	7	23	No permite revisar	228,57%
		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%
		18/03/2020 al 17/04/2020	63	6	57	6	57	Consumo revisado	850,00%
	19328	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%
		16/03/2020 al 15/04/2020	41	3	38	18	38		111,11%
		1/03/2020 al 17/04/2020	781	706	75	34	75	No permite revisar	120,59%
		16/03/2020 al 15/04/2020	45	19	26	13	26	Consumo revisado	100,00%
	1015	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%
		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%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2497	2442	55	28	41	Fuga interna imperceptible	96,43%
		14/03/2020 al 14/04/2020	1986	1951	35	17	35	Fuga en sanitario	105,88%

Luego, en el desarrollo de la presente etapa procedimental de recurso de reposición, el Despacho encontró que el **RECURRENTE** logró desvirtuar el anterior incumplimiento en los siguientes casos, y para los siguientes periodos de facturación:

Tabla No. 2.

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
		16/04/2020 al 16/05/2020	302	243	59	29	59	Consumo revisado	103,45%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	1128	14/03/2020 al 14/04/2020	231	188	43	18	17	Fuga interna imperceptible	138,89%
		21/03/2020 al 21/04/2020	72	37	35	10	35	Fuga en sanitario	250.00%
		30/03/2020 al 29/04/2020	2765	2721	44	26	26	Fuga interna imperceptible	69,23%
		14/04/2020 al 14/05/2020	333	165	168	88	90	Consumo revisado	90,91%
		15/04/2020 al 15/05/2020	2510	2462	48	22	48	Consumo revisado	118,18%
		27/03/2020 al 27/04/2020	124	78	46	15	46	Fuga en sanitario	206,67%
	3583	14/04/2020 al 14/05/2020	143	98	45	13	45	Consumo revisado	246,15%
		27/03/2020 al 27/04/2020	1360	1159	201	25	21		704,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	2491	2464	27	9	27		200,00%
		18/03/2020 al 17/04/2020	111	56	55	5	55	Fuga en sanitario	1000,00%
		01/04/2020 al 02/05/2020	1973	1950	23	6	23		283,33%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2129	2096	33	19	33	Fuga perceptible reparada	73,68%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	[redacted]	24/04/2020 al 26/05/2020	1729	1700	29	9	29	Fuga perceptible reparada	222,22%
	[redacted]	30/03/2020	1828	1765	63	16	63	Fuga en sanitario	293,75%
	[redacted]	03/03/2020 al 01/04/2020	52	28	24	13	24	Fuga en sanitario	84,62%
	[redacted]	26/03/2020 al 24/04/2020	1833	1784	49	29	50	Fuga perceptible reparada	68,97%
	[redacted]	28/02/2020 al 30/03/2020	3036	3020	16	30	16		-46,67%
	[redacted]	30/03/2020 al 29/04/2020	2416	2393	23	10	23	Fuga en sanitario	130,00%
	[redacted]	30/03/2020 al 29/04/2020	44	12	32	8	32	Consumo revisado	300,00%
	[redacted]	01/04/2020 al 02/05/2020	407	369	38	21	38	Consumo revisado	80,95%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	9608	16/03/2020 al 15/04/2020	230	184	46	26	46		76,92%
		20/03/2020 al 20/04/2020	1690	1668	22	11	22		100,00%
		17/03/2020 al 16/04/2020	1999	1894	105	32	105	No permite revisar	228,13%
		1/03/2020 al 17/04/2020	781	706	75	34	75	No permite revisar	120,59%
		16/03/2020 al 15/04/2020	45	19	26	13	26	Consumo revisado	100,00%
		14/03/2020 al 14/04/2020	1986	1951	35	17	35	Fuga en sanitario	105,88%

Acto seguido, el Despacho encuentra que, en el curso de la presente investigación y asimismo dentro de esta etapa procedimental de recurso de reposición, el prestador no logró acreditar y/o probar que cumplió 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, de haber procedido a revisar y/o visitar aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020, los cuales fueron verificados en el curso de la presente investigación, y corresponden a múltiples usuarios y/o suscriptores escogidos aleatoriamente del universo de usuarios del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** los cuales se pasan a relacionar para varios periodos de facturación:

Tabla No. 3.

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%

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

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%
		21/04/2020 al 21/05/2020	38	38	0	2	0	Consumo revisado	-100,00%
		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%
		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%
		24/01/2020 al 25/02/2020	878	865	13	6	13	Consumo revisado	116,67%
		26/03/2020 al 24/04/2020	939	888	51	8	51	No permite revisar	537,50%
		17/02/2020 al 18/03/2020	1539	1537	2	9	2	Predio desocupado	-77,78%
		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%
		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.
www.superservicios.gov.co

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	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%
		31/03/2020 al 30/04/2020	345	345	0	10	0	Consumo revisado	-100,00%
		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%
	7368	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%
		20/02/2020 al 21/03/2020	37	10	27	10	13	Desviación consum. Pend. Revis	170,00%
	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%
		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%
		18/03/2020 al 17/04/2020	63	6	57	6	57	Consumo revisado	850,00%
	19328	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%
		16/03/2020 al 15/04/2020	41	3	38	18	38		111,11%
		16/03/2020 al 15/04/2020	45	19	26	13	26	Consumo revisado	100,00%
	1015	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%

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

PQR	No. de suscriptor	Período	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Consumo promedio	Consumo facturado	Observación de lectura	Desviación significativa
	[redacted]	03/03/2020 al 01/04/2020	1855	1836	19	2	19		850,00%
	[redacted]	02/01/2020 al 03/02/2020	2401	2356	45	22	45	Fuga perceptible reparada	104,55%
		03/03/2020 al 01/04/2020	2497	2442	55	28	41	Fuga interna imperceptible	96,43%

A efectos de lo expuesto en el presente acto y lo visto en las anteriores tablas, y dada la naturaleza jurídica y el objeto del recurso de reposición, la cual no es otra que un medio de impugnación de las providencias judiciales o actos administrativos cuya función consiste en que el mismo funcionario que la profirió pueda revisar su propia decisión de cara a lo argumentado y probado por el recurrente en ciertos casos, y eventualmente como consecuencia de aquello su decisión pueda ser revocada, modificada o adicionada, el Despacho, en virtud de que el **RECURRENTE** logró probar y desvirtuar que frente a los casos y periodos de facturación citados en la **tabla No. 2** mostrada en el presente acápite, **cumplió** 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, de proceder a revisar y/o visitar aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020 y así **garantizar el debido proceso a sus usuarios y/o suscriptores**, deberá recalcular el monto de la multa impuesta en la Resolución Sancionatoria, la cual de llegar a ser confirmada quedará tasada en el monto de **SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS ($794.000.000.oo)**, equivalentes a **SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (794 SMMLV)** del año **2022**.

3.3. DE LAS PETICIONES EXPUESTAS EN EL RECURSO DE REPOSICIÓN.

A lo largo de su recurso de reposición, el **RECURRENTE** solicitó que se revocará la Resolución Sancionatoria contenida en el acto de radicado No. **20224400667075 del 21 de julio de 2020**.

En respuesta a lo anterior, tal petición debe ser rechazada por el Despacho, toda vez que, dentro de la presente actuación, si bien el **RECURRENTE** logró probar y desvirtuar que frente a los casos y periodos de facturación citados en la tabla No. 2 mostrada en el presente acápite, cumplió 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, de proceder a revisar y/o visitar aquellos predios de sus suscriptores que presentaron desviación significativa entre enero y mayo de 2020 y así garantizar el debido proceso a sus usuarios y/o suscriptores, **no es menos cierto que se encontró materializado el incumplimiento aquí citado con respecto a los casos citados en la tabla No. 3 vista a folio 277 y 278 del presente acto**, por tanto la normatividad aquí citada sí fue vulnerada por parte del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** según quedó acreditado dentro del presente acto, afectando los intereses jurídicamente tutelados (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

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

la Resolución CRA 413 de 2006, privando a sus usuarios de conocer las posibles causas en las variaciones significativas de sus consumos de acueducto y alcantarillado.

Finalmente, este Despacho le informa que la SSPD cuenta con facilidades de pago para las obligaciones exigibles, que la empresa podrá solicitar por escrito, en cualquier momento del proceso de cobro, bajo los parámetros descritos en el Manual de Recaudo de Cartera adoptado a través de la Resolución SSPD 2021000096925 del 21 de abril de 2021, y las cuales consisten en tres modalidades a saber: (i) Compromiso unilateral de pago, (ii) Acuerdo de pago menor a doce (12) meses y (ii) Acuerdo de pago superior a doce (12) meses. Así mismo, en caso de que el prestador requiera información adicional sobre este proceso, puede dirigir su solicitud al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **INCORPORAR** a la presente actuación en su valor legal, el material probatorio allegado por el apoderado del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P. – BIC** mediante el escrito de radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

ARTÍCULO SEGUNDO: **MODIFICAR** solo el artículo segundo de la Resolución No. **20224400667075 del 21 de julio de 2020**, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo, el cual quedará así:

> *"**IMPONER** sanción de **MULTA** al prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.** a favor de la Nación, por la suma de **SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS ($794.000.000.oo), equivalentes a SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (794 SMMLV) del año 2022,** por la comisión de la siguiente infracción al régimen de los servicios públicos domiciliarios:*
>
> ***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**."*

ARTÍCULO TERCERO: RECONOCER personería jurídica al profesional del derecho **ALAIN BOSSUET NIÑO RIAÑO** identificado civil y profesionalmente con la CC. y TP. en los términos otorgado en el poder anexo al radicado No. 20225293177942 del 19 de agosto de 2022.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente la presente resolución al señor **OMAR ELIUD NOVA HENAO** en su calidad de representante legal del prestador **AGUAS DE MANIZALES S.A. - E.S.P.** o a quien haga sus veces y a su apoderado **ALAIN BOSSUET NIÑO RIAÑO** de acuerdo con lo previsto en el artículo 68 y ss del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los correos electrónicos[46]:

y

[46] Direcciones electrónicas extraídas del escrito de recurso de reposición y del aplicativo RUES.

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

haciéndole entrega de una copia de la misma, y advirtiéndole que contra esta Resolución **NO** procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

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

ARTÍCULO QUINTO: 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.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS EMILIO BETANCOURT GALEANO
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Juan José Mindiola Noriega – Profesional Especializado Dirección de Investigaciones AAA.
Revisó: Fabiola Téllez – Contratista de la Dirección de Investigaciones AAA.
Revisó: Diana Ramírez – Abogada y contratista de la SDAAA.
Aprobó: Ariel Lozano Gaitán – Director de Investigaciones DAAA.

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