
 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sintiéndolo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO17/7804 www.sgs.com/certifiedclients
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 1 de 8		

Los Patios, 03 de abril de 2024

Radicado N°26018

Señor(a)
 Pablo Meaury
 CALLE 11 A SUR # 5-99 Pisarreal
 Cel: 310-2081066
 Los Patios – Norte de Santander.

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIÓN CON RADICADO No. 2024360 DEL 18/03/2024

Respetado(a) señor(a):

La Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de Agua de Los Patios S.A. ESP con NIT 900.163.757-0, en cumplimiento de lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, y conforme a lo contemplado en el régimen de servicios públicos establecido mediante Ley 142 de 1994, procede a dar respuesta a la solicitud radicada por el usuario por medio de correo electrónico el día 18 de marzo de 2024, donde manifiesta.

*“(...) Por medio de la presente y de manera muy respetuosa me dirijo a ustedes con el fin de **solicitar rectificación de lectura**; esto debido a que en la ultima toma de lecturas el contador tenia barro sobre el sitio de la lectura y no fue tomada en cuenta para el cálculo del consumo; ya que la lectura es (0083.6122) debo informar que el consumo en mi residencia es mínimo ya que solo vivimos dos personas, quienes trabajamos y la mayor parte del día no estamos en la casa. El aumento en el valor del servicio es considerable por esta razón hago esta solicitud y con el fin de pagar el verdadero consumo del servicio. (...)*

1. MEDICIÓN, LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS CONSUMOS

El régimen de servicios públicos domiciliarios contenido esencialmente en la Ley 142 de 1994, prevé que existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio¹. Luego, la principal obligación que surge del contrato de servicios públicos a cargo de quienes son solidariamente responsables², es el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa, pues ésta es la esencia del contrato en si, tal y como lo dispone el artículo 128 de la Ley 142³.



La relación estatutaria o reglamentaria que aparte de la contractual rige las relaciones usuario - empresa, tiene especial significación cuando la Ley 142 de 1994 en los artículos 9.1 y 146, establece

¹ Ley 142 de 1994 - artículo 129

² El artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece que el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos

³ El Contrato de Servicios Públicos “Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”



 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sintiéndolo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO1717804 www.sgs.com/certifiedclients
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 2 de 8		

que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que tanto la empresa como el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre.

En este contexto resulta concluyente que bajo el principio de la medición real del consumo es que descansa el régimen de servicios públicos domiciliarios, el cual solo excepcionalmente podrá calcularse por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas a un instrumento de medición tecnológicamente adecuado.

Así entonces, la utilización del medidor como dispositivo técnicamente diseñado que mide los consumos, se ha constituido en el instrumento que permite garantizar tales objetivos. Es por ello, que el artículo 144 de la Ley 142 establece el mandato frente a los medidores individuales, al prever que los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos

Es de agregar que la medición real de los consumos mediante instrumentos técnicos adecuados no es derecho absoluto respecto del cual el suscriptor y/o usuario no tenga un deber correlativo, tal y como lo precisó el Consejo de Estado en la Sentencia CE-S-III-11420 de 2005, en los siguientes términos:

“(…) La medición del consumo es un derecho de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y que, para efectuar dicha medición se deben utilizar los instrumentos que la técnica haya hecho disponible, con el fin de que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Ahora bien, se debe resaltar que este no es un derecho absoluto respecto del cual los usuarios no tengan un deber correlativo, pues el artículo 144 citado, establece también que, en los contratos de condiciones uniformes, se podrá exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan o reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos (...)”

Para el servicio de acueducto, el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto N° 1077 de 2015, establece que de ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]. Esta norma igualmente prevé que la entidad prestadora del servicio público de acueducto determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura.

Es importante agregar que el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] contenido en la Resolución N° 0330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, señala los requisitos técnicos a que deben sujetarse las obras, equipos y procedimientos que sean usados por parte de las Empresas de Servicios Públicos del Sector Agua Potable y Saneamiento Básico y concretamente, en el caso de los medidores indica que antes de ser instalados deben ser calibrados en el taller de medidores de la empresa de servicios públicos o en laboratorios certificados, y posteriormente se deben efectuar revisiones y calibraciones periódicas, con la frecuencia y oportunidad necesarias.

Dicho lo anterior, se procede con el análisis del caso concreto para el cual se debe precisar que, para efectos de garantizar la medición real de los consumos, se encuentra instalado en el predio ubicado en la **C 11 A # 5-99**, el cual cuenta con medidor instalado, cuyas lecturas son tomadas periódicamente a fin de establecer los consumos a ser liquidados y cobrados en las facturas



expedida al código de cuenta N° 12151 situación que se encuentran plenamente ajustada a derecho, tal y como lo precisó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD-OJ-2015-572, así:

“Al respecto, el Consejo de Estado ha sostenido “Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios” (Subrayado fuera de texto)

A su turno, el numeral 99.9 del artículo 99 ibidem proscribió la exoneración del pago de los servicios públicos para toda persona natural o jurídica, razón por la cual todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, en los siguientes términos:

“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”.

2. REVISION DE LA FACTURACIÓN

En atención a lo solicitado por el usuario me permito comunicarle que Agua de Los Patios S.A E.S.P. procede a realizar un análisis sobre el consumo facturado en el mes marzo 202403 teniendo en cuenta el accionante presenta inconformidad respecto de los valores reflejados en la factura No 794197

En atención a lo anterior la Empresa Agua de Los Patios S.A E.S.P. se permite anexar cuadro explicativo con la información referente al periodo objeto de análisis, esto con el fin de lograr una correcta interpretación del presente acto administrativo.

Mes	Periodo de facturación	Factura
Marzo 202403	01 de febrero al 29 de febrero de 2024	794197



En este orden de ideas, esta E.S.P procede a realizar una verificación sobre el periodo objeto de reclamo, para determinar si durante este el tiempo facturado el inmueble pudo haber tenido una variación significativa en los consumos.

Últimos periodos de consumo

Periodo	Tipo	Lect. actual	Lect. anterior	Consu. fac	Consu. calc.	Prom. fact.	Prom. calc.
202403 -	Normal	80	80	12	12	1.33	1.33

Consumo facturado en el periodo de marzo 202403 al usuario N° 12151 se le facturo consumo promedio.



	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE	MPS-JUR-F-04-02		
	GESTION JURIDICA	FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS	Página 4 de 8		

3. VISITA TÉCNICA POR SOLICITUD DEL USUARIO.

Ante lo manifestado por el usuario mediante petición elevada, procede esta E.S.P. mediante oficio Nro. 120-169598 del 21 de marzo del 2024, se le comunica al peticionario que, en aplicación de lo estipulado en el artículo 11 y 12 de la resolución 413 de 2008 de la CRA, se llevaría cabo una visita técnica al predio identificado con el código Nro. 12151 que corresponde a la dirección, C 11a # 5-99, visita programada para el día 01 de marzo de 2024. (se adjunta evidencia)



AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.
Surtiendo Amigos!
NIT. 900.163.757-0



Los Patios, 21 de marzo de 2024

Oficio No. **120-169598**

Señor (a):
PABLO MEAURY
C.11A # 5-99
17-17112503800

Referencia: Información Práctica de Visita Técnica.
Usuario No **12151**

Cordialmente me permito informarle que el día **01 de abril de 2024** en las horas de la **TARDE** se realizara la visita técnica de acuerdo a lo ordenado en el Artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con el fin de que asista a la visita programada y por el cual se le informa que tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita programada, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 y 12 de la Resolución 413 del 2006 de la CRA.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes, informando y avisando dentro de términos la práctica de la visita programada dentro del Debido Proceso.

Atentamente,


MAIRA YANETH PEREZ
Líder Comercial
Água de Los Patios S.A. E.S.P.

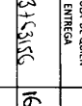
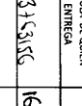
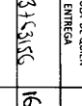
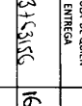
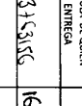
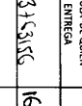
VIGILADA SUPERSERVICIOS




VIGILADA SUPERSERVICIOS

AVENIDA 10 N° 28-80 SECTOR PATIO CENTRO - LOS PATIOS, N. DE S.
580 80 23 – 580 68 69 – 580 76 11
notificaciones@aguadelospatios.com



(se adjunta constancia de comunicación de oficio Nro. 120-169598)



N°	CODIGO	DIRECCION	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	CEDUJA	HORA	NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	CEDUJA DE QUIEN ENTREGA	ORDEN	FIRMA DEL QUE RECIBE
1	4145	C26 BA-35	Gilberto Condreas	11011336	2:10	J. Mendi	1093163156	169603	
2	5707	Av 10 14-7B	Ausente	Ausente	2:30	J. Mendi	1093163156	169577	Ausente
3	55313	M2 H Cs 10	Ofelmina Gonzalez	27687988	2:45	J. Mendi	1093163156	169604	
4	15720	M2 B Cs 16.	Idhara Garcia	1093432630	3:10	J. Mendi	1093163156	169605	
5	56009	M2 D Cs 11	Ausente	Ausente	3:25	J. Mendi	1093163156	169601	Ausente
6	12151	CMA S-99.	Pablo Becerra	5415163	3:40	J. Mendi	1093163156	169598	
7	6893	C10 K-1B	Jesus Castaneda	13845752	4:00	J. Mendi	1093163156	169599	
8	11063	Av 4 35-40	Juanico Aguila	109371208	4:15	J. Mendi	1093163156	169600	
9	53119	Local 2 Tr 3	Ausente	Ausente	4:15	J. Mendi	1093163156	169602	Ausente
10									
11									
12									
13									
14									
15									

OBSERVACIONES

		MANUAL DE PROCESOS COMERCIALES		MPC-FAC-F-05-02
FACTURACION		CRITICA		FECHA 2019-05-09
NOTIFICACION DE VISTAS		21. Marzo. 2024		VERSION 2
				PAGINA 1 DE 1

El día 01 de abril de 2024, funcionarios de la empresa agua de los patios, arribaron a la vivienda ubicada en la direccion C 11A # 5-99, la cual se encuentra relacionada al codigo de usuario N° 12151, realizando visita la cual se encuentra respaldada en el acta N° 03429, en la cual se observa que se realizó visita al predio, se observa que el predio cuenta con el servicio activo, con medidor registrando, no se observan fugas en la cajilla del medidor, medidor presenta lectura de 84.18m³, al momento de la visita el predio cuenta con los puntos hidraulicos y sanitarios en buen estado. (se adjunta evidencia)

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. Surtiendo Amigos! Nit: 900.163.757-0</p>	MANUAL DE PROCESOS COMERCIALES		MPC-FAC-F-05-03		 <p>150 9001 SGS Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO 177804 www.sgs.com/certificados</p>
	FACTURACION		FECHA 2023-09-08	VERSIÓN 7	
	CRITICA		PAGINA 1 DE 1		
REVISIÓN PREVIA					
N° 003429			HORA INICIO: 30:30		
			HORA FINAL: 31:10		
1. DATOS BÁSICOS					
CODIGO DE USUARIO 12151		NOMBRE DE USUARIO Pablo Meaurio		FECHA DE EJECUCIÓN 01/04/2024	
BARRIO Camitos		RUTA 17		DIRECCIÓN C 11A 5-99	
CLASE DE SERVICIO: RESIDENCIAL <input checked="" type="checkbox"/>		COMERCIAL <input type="checkbox"/>		INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>	
OFICIAL <input type="checkbox"/>		ESPECIAL <input type="checkbox"/>		OTRO <input type="checkbox"/>	
OBJETO DE LA REVISIÓN: VERIFICAR EL ESTADO DE LOS INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZAN PARA MEDIR EL CONSUMO ASI COMO VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESULTANTES DEL CONTRATO EN RELACION CON LAS CONEXIONES, REDES, EQUIPOS Y ELEMENTOS QUE INTEGRAN LA ACOMETIDA EXTERNA, EN VIRTUD DE LO ESTABLECIDO EN LOS ARTICULOS 135 Y 145 DE LA LEY 142 DE 1994.					
TIPO DE RECLAMO(S) O TIPO DE VISITA A EJECUTAR: Visita técnica					
LA PRESENTE VISTA SE REALIZA EN PRESENCIA DEL SEÑOR (A) Pablo Meaurio. CÉDULA 5 415 163.					
2 - INSPECCIÓN EXTERNA					
DATOS MEDIDOR ENCONTRANDO			DATOS MEDIDOR INSTALADO		
NUMERO SERIE 19210388	DIAMETRO 1 1/2	MARCA Aquaforas	LECTURA 84.18 m ³	NUMERO SERIE	DIAMETRO
SELLOS DE SEGURIDAD			SELLOS DE SEGURIDAD		
ESTADO BUENO <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>	ESTADO BUENO <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>
INSPECCIÓN VISUAL DE LA CAJILLA Y MEDIDOR			INSPECCIÓN VISUAL DE LA CONEXIÓN		
MEDIDOR BAJO LLAVE: CAJILLA OBSTRUIDA	CAJILLA NO LOCALIZADA	MEDIDOR REGISTRA <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIDOR EMPAÑADO	SERVICIO NORMAL <input checked="" type="checkbox"/>	SUSPENDIDO
MEDIDOR NO REGISTRA	MEDIDOR EN CONTRA FLUJO	LLAVE MAL ESTADO	MEDIDOR CON CONCRETO	TAPONADO DESDE RED	NO SE OBSERVA CONEXION
CÚPULA ROTA	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	CÚPULA SUELTA	FUGA DESPUÉS DEL MEDIDOR	SERVICIO DIRECTO	
INSPECCIÓN VISUAL DEL PREDIO			INSPECCIÓN VISUAL DEL PREDIO		
PREDIO SOLO			PERSONA ENCARGADA		
PREDIO DESOCUPADO			SE PERMITE INGRESO		
3 - REVISIÓN INTERNA					
UNIDADES HABITACIONALES	HABITANTES	EXISTEN FUGAS PERCEPTIBLES	UBICACIÓN		
NUMERO DE PUNTOS SANITARIOS	FAMILIAS	EXISTEN FUGAS IMPERCEPTIBLES	UBICACIÓN		
CANTIDAD DE PUNTOS HIDRÁULICOS	PISOS	PRUEBA DE GEOFONO	AFORO		
TANQUES DE ALMACENAMIENTO	CAPACIDAD	ESTADO GENERAL DE LA INSTALACIÓN INTERNA			
4 - RESULTADO DE LA INSPECCIÓN EXTERNA Y REVISIÓN INTERNA					
ALTO CONSUMO CONFIRMADO	PREDIO HABITADO	ERROR DE LECTURA			
PREDIO DESOCUPADO	CAMBIO DE USO	NO SE PERMITIÓ INGRESO AL PREDIO			
NO SE LOCALIZA ACOMETIDA	MEDIDOR INVERTIDO	MEDIDOR AL INTERIOR DEL PREDIO			
BAJO CONSUMO CONFIRMADO	MEDIDOR EN MAL ESTADO	PREDIO CON SERVICIO SUSPENDIDO			
SERVICIO NO AUTORIZADO A OTRO PREDIO	MEDIDOR MAL INSTALADO	DOBLE CÓDIGO DE CUENTA			
CONEXIÓN FRAUDULENTO O BY PASS	PREDIO NO SE ENCONTRÓ EN TERRENO	PREDIO CON SERVICIO DIRECTO			
NO SE PUEDE REALIZAR REVISIÓN	PREDIO CON DIFERENTE DIRECCIÓN	ACOMETIDA OBSTRUIDA			
INFILTRACIÓN EN INSTALACIÓN INTERNA	PREDIO DEMOLIDO O LOTE	MEDIDOR TRABADO			
OBSERVACIONES: Se realizó visita al predio, se observó servicio activo, medidor registrado, no se observan fugas en cajilla, medidor con lectura 84.18. en el momento de la visita, puntos hidraulicos y sanitarios en buen estado.					
LA PERSONA QUE ATIENDE LA INSPECCIÓN FIRMA EN CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN Y DECLARA QUE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA SE IDENTIFICARON EN DEBIDA FORMA COMUNICARON EL OBJETO Y LOS RESULTADOS DE LA MISMA Y LE INDICARON ACERCA DEL DERECHO QUE LE ASISTE DE SOLICITAR LA ASESORIA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO PARTICULAR O DE CUALQUIER PERSONA PARA QUE VERIFIQUE EL PROCESO DE REVISIÓN.					
EL SUScriptor O USUARIO RENUNCIA A LA POSIBILIDAD DE CONTAR CON LA ASESORIA O PARTICIPACION DE UN TÉCNICO PARTICULAR					
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
FUNCIONARIO DE LA EMPRESA		SUScriptor O USUARIO		ATENDIÓ LA REVISIÓN / TESTIGO	
NOMBRE: Luis C. Londoño	NOMBRE: Pablo Meaurio	NOMBRE:			
FIRMA: [Firma]	FIRMA: [Firma]	FIRMA:			
DOCUMENTO 109393158.	DOCUMENTO 5 415 163	DOCUMENTO			

	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 7 de 8		

4. ANÁLISIS DEL CASO

El usuario mediante derecho de petición, manifiesta su inconformidad sobre los consumos registrados en el mes de marzo 2024, en razón a lo anterior **solicita se realice una rectificación de lectura**; considera el usuario que la última toma de lecturas el contador tenía barro sobre el sitio lo cual pudo haber dificultado la toma de la lectura, de igual forma manifiesta que el consumo en su residencia es mínimo ya que solo viven dos personas, quienes trabajan y la mayor parte del día no se encuentran en la vivienda .

Dicho lo anterior la empresa Agua de Los patios S.A. E.S.P. procedió a realizar una verificación de la información suministrada en el sistema comercial, lo anterior para poder dar respuesta a la pretensión realizada por el usuario.

Una vez realizado un análisis a los consumos registrado por el usuario N° 12151, durante el periodo de marzo 202403, se logra determinar que, durante el periodo correspondiente al mes mencionado, se realizó la facturación de acuerdo al consumo promedio, esto teniendo en cuenta que durante este periodo no fue posible medir razonablemente los consumos.

Dicho lo anterior, se hace necesario aclararle al usuario que el consumo promedio facturado se realizó conforme a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 concordante con el contrato de condiciones uniformes, donde se establece que las empresas prestadoras de servicios públicos, podrán realizar la facturación de acuerdo al consumo promedio, cuando no pudiere medir razonablemente los consumos por acción u omisión de las partes.



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

Siendo consecuente con lo anterior, esta E.S.P se permite mencionarle al accionante que se procederá a realizar ajuste en el periodo objeto de reclamación, ajuste que se realiza conforme a la diferencia de lectura arrojada por el medidor instalado en la vivienda del usuario, en relación a lo anterior nos permitimos adjuntar el siguiente cuadro, con el fin de dar la mayor claridad posible al usuario.

Periodo de Facturación	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo a facturar
Marzo 202403	80 m3	80m3	0m3

Conforme a lo anterior, nos permitimos informar que se accede a realizar ajuste en consumo facturado en el mes de marzo 202403, ajuste que se accede facturando en el periodo en mención lo correspondiente a cargos fijos, entiéndase cargo fijo, los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Recuerde que para Agua de Los Patios S.A. ESP es muy importante atender las peticiones y solicitudes presentadas por los usuarios y por la ciudadanía en general, pues de esta manera se consolidan y retroalimentan los procesos de mejoramiento continuo que viene implementando la empresa.

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Surtiendo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO1717804 www.sgs.com/certifiedclients
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 8 de 8		

5. CONCLUSIÓN

Con fundamento en las consideraciones de hecho y de derecho desarrolladas en el presente acto administrativo, Agua de Los Patios S.A. ESP concluye que se realiza ajustes sobre al consumo registrado en el mes de enero 202403 a 0 m3, facturando en el periodo mencionado lo correspondiente a cargos fijos. tramitando de esta forma la petición radicada con el N° 2024360.

Atentamente

Madgelia Guevara Rodriguez

MADGELIA GUEVARA RODRIGUEZ
 Oficina de Peticiones Quejas y Recursos

Proyectó: JM
VB:TG



VIGILADA SUPERSERVICIOS

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse en un mismo escrito dirigido al representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión.