

Zona: 1 (Uno)
3121001- S-2021-138951

Bogotá, 12 de mayo de 2021

Señor
EFRAIN CHAPARRO
krenz06@hotmail.com
Teléfono: 3102373115
Bogotá, D.C.

Dirección: CL 132 BIS 148A 48, BOGOTÁ D.C.
Radicado No: E-2021- 10048796 del 03 de mayo de 2021
Cuenta Contrato: 11331135

Respetado señor Chaparro:

Reciba un cordial saludo, con el ánimo de brindarle un mejor servicio, queremos informarle que con el fin de atender su requerimiento radicado el **03 de mayo de 2021**, en la que, manifiesta inconformidad con el mal servicio que le está prestando la Empresa con la facturación, por lo que informa que en el mes de abril le llegó un recibo a la casa por valor de **\$357.981** adicional con pago inmediato lo cual se pagó el día 27/abril/21 tampoco contábamos con este cobro ya que llegó muy caro y tuvimos que pedir un préstamo para ello, cuando me comuniqué con el servicio de chat me dijeron que el recibo estaba por 273.869 lo cual verifiqué porque lo descargué de la página, pero aun así sigue siendo super caro porque tengo un acuerdo de pago de **\$84.000** y el consumo que debe ser de 90.000 por mucho y eso debe dar 174.000 según el recibo que descargué. me están cobrando no sé de dónde **\$273.000** si la factura anterior también la cancelé por **\$155.000** el 1 de marzo, solicito se ajuste el recibo. Se me explique claramente por que los cobros ya que en el recibo no es claro y ese es mi derecho que no se vuelva a cobrar de más ya que también tengo una reclamación por un recibo de \$1.040.000 que me llegó y me están haciendo pagar, me expliquen ese cobro de \$34.975 que dice resolución CRA 936/20 no me es claro; de acuerdo con lo mencionado se procedió a consultar el Sistema de Información Empresarial, encontrando lo siguiente:

Inicialmente, de antemano ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que se hayan podido presentar y hemos tomado atenta nota de las observaciones para efecto de mejorar nuestra calidad de servicio.

Así mismo, para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá son muy importantes sus observaciones y sugerencias, pues solo conociendo nuestras debilidades podremos crecer como Empresa cuya misión y consigna de servicio está dada de cara a la atención de los requerimientos de los clientes. De tal manera, agradecemos la oportunidad de mejora que nos brinda con sus comentarios, puesto que el impase que se presentó con su experiencia, nos permite evitar repetir esta situación en otros clientes y tomar acciones de mejora sobre nuestros procesos.

Ahora bien, en aras de atender su actual requerimiento, le comunicamos que, una vez consultado en el sistema de información de la Empresa, se evidencia el acuerdo de pago No **19759499** efectuado el 05.02.2021 por valor de **\$732.904** a 13 cuotas, tal como se muestra a continuación;



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



202209156

1

Página 1 de 1

 Petición N° 23153988
 Fecha: 05.02.2021
 Hora: 15:43:59
 ANEXO(01)

ACUERDO DE PAGO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, E.S.P, hace constar que otorgó el presente acuerdo de pago bajo a la resolución 1237 del 2018, así:

Datos del Predio:

Dirección Predio
Número de Cuenta Contrato
Zona a la que pertenece
Clase de Uso
Nombre del Titular
Identificación No.:

CL 132 BIS 148A 48 -, BOGOTÁ D.C.
 11331135
 Zona 1
 Residencial
 EFRAIN CHAPARRO M
 155695289999

Datos de quien solicitó la financiación:

Nombre del Solicitante
Identificación:
Dirección:
Teléfono
Correo-e:

CHAPARRO BOLIVAR EFRAIN
 11340142
 CL 132 BIS 148A 48 BOGOTÁ D.C.
 310 2373115 3123900689

Calidad en la que firma el acuerdo

Propietario ☒
 Poseedor ☐
 Autorizado ☐
 Arrendatario ☐
 Otro ☐
 ¿Cuál? ☐

Documentos presentados

C.C. - C.E.
 Carta de autorización del propietario
 Desistimiento
 Boletín de nomenclatura
 Certificado de libertad
 Declaración juramentada
 Otro ☐
 ¿Cuál? ☐

SI	NO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modalidad de Financiación:

Valor Total a Financiar:

Cuota Inicial:

Número de Cuotas:

Fecha de Inicio:

Fecha de Terminación:

Tasa de Interés Según Clase de Uso:

Acuerdos de Pago

\$1.049.718

\$82.416

13

05.02.2021

16.12.2022

De Financiación:

0,50 %

"Esta financiación se efectuó de conformidad con la normatividad civil y comercial vigente, previamente verificado el cumplimiento de las condiciones exigidas. A partir de la firma del mismo, usted adquiere un compromiso con la Empresa para el pago oportuno de las cuotas pactadas.

Si la financiación, es en la etapa prejurídica, las cuotas serán cobradas de acuerdo con la facturación corriente y se incluirán dentro de la factura de consumo junto con el valor de los intereses de financiación y/o los intereses de mora según sea el caso, los cuales se calcularán en el momento de la facturación. Si la financiación es en la etapa de cobro coactivo o proceso ejecutivo, las cuotas serán mensuales y será responsabilidad del deudor acercarse a la Empresa o los puntos de atención (CADES), para la generación de la factura de pago cuota financiación o generarla por la página web www.acueducto.com.co.

Recuerde la importancia de pagar sus obligaciones, y obtener una buena calificación en las centrales de información financiera (CIFIN y/o DATACRÉDITO), el no hacerlo generará calificación negativa, la consolidación, el cobro total del saldo insoluto de la obligación a su cargo y se continuará con el proceso ejecutivo quedando la Empresa facultada para ordenar el corte inmediato del servicio y se efectuará conforme a lo establecido en parágrafo 3° del Art 2° de la Ley 901 de 2004, y del numeral 5° del Art 2° de la Ley 1066 de 2006 el reporte de su nombre e identificación en el boletín de deudores morosos de la Contaduría General de la Nación y conforme a lo establecido en el Art 2° del Decreto Reglamentario 2952 de 2010, que regula lo dispuesto en Art 12° de la Ley 1266 de 2008 frente al reporte negativo en las Centrales de Información Financiera. Contra el presente acuerdo no procede recurso alguno, conforme lo establece el artículo 833-1 del Estatuto Tributario Nacional. Para constancia se firma por quienes en ella intervienen."

FIRMA PERSONA QUE ATENDIÓ

FIRMA

Efrain Chaparro

Ahora bien, teniendo en cuenta el acuerdo de pago efectuado, se evidencia que este fue pactado a 13 cuotas, de la siguiente forma:

Pos.pl.pago plazos				
Status	Vencim.neto	ImppteCuota	Imppte.abier...	Mon.
	05.02.2021	82.416	0	COP
	05.04.2021	83.240	0	COP
	31.05.2021	84.072	0	COP
	26.07.2021	84.913	17.827	COP
	20.09.2021	85.762	85.762	COP
	16.11.2021	86.620	86.620	COP
	11.01.2022	87.486	87.486	COP
	07.03.2022	88.361	88.361	COP
	02.05.2022	89.245	89.245	COP
	28.06.2022	90.137	90.137	COP
	22.08.2022	91.038	91.038	COP
	18.10.2022	91.949	91.949	COP
	16.12.2022	4.479	4.479	COP

Se evidencia en el estado de cuenta el pago de la primera cuota el 05.02.2021 por valor de **\$82.416**, que incluía el pago del primera cuota y gastos de cobranza por valor de **\$37.475**.

Posteriormente se evidencia en el estado de cuenta que el **01.03.2021** se efectuó un pago de **\$155.483**, el cual compenso de la siguiente manera:

- **\$79.114** este valor compenso contra el valor de la cuota No 2 con fecha de pago (05.04.2021 \$83.240), no obstante, al efectuar la operación matemática de (\$83.240-\$79.114), quedo un saldo pendiente de \$4.126.
- **\$68.828** que corresponden al valor liquidado de la factura No **17075833214** del periodo comprendido entre el **27.11.2020 al 25.01.2021**, máxime si se tiene en cuenta que no había realizado el pago correspondiente de la factura mencionada.
- **\$6.090** aplicación de la resolución 936/2020
- **\$1.474** intereses de la financiación

Es por ello que al efectuarse el pago del **01.03.2021** por valor de **\$155.483**, este cruzo contra estos valores mencionados anteriormente, quedando de esta forma al día en el pago de la factura No **17075833214** del periodo comprendido entre el **27.11.2020 al 25.01.2021**, con un abono de la cuota No 2 por valor de **\$79.114** con un valor pendiente por pagar de **\$4.126** de la cuota No 2, saldo que se debía pagar en la fecha estipulada en el acuerdo de pago que para este caso era el **05.04.2021**.

Ahora bien, en cuanto a su afirmación que la factura No **43114214216** del periodo comprendido entre el **26.01.2021 al 25.03.2021**, fue liquidada por valor de **\$357.981**, paga que efectuó el 27.04.2021, conforme lo anterior nos permitimos informarle que:

Al verificar en el sistema de información de la Empresa se evidencia la factura No **43114214216** del periodo comprendido entre el **26.01.2021 al 25.03.2021**, por valor de **\$273.86**, que corresponde a los siguientes conceptos:



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
 PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
 Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



- **\$95.407** por concepto de consumo (24M3) y cargos fijos de Acueducto y Alcantarillado para el periodo mencionado.
- **\$84.072** cuota No 3 del acuerdo de pago No 19759499
- **\$52.722** Ajuste débito acueducto (correspondiente al No pago oportuno de las facturas N° 35061110116 del periodo 27.09.2020 al 26.11.2020, la cual fue objeto de reclamación y tramitada por la Empresa a través del acto administrativo S-2021-009313 del 13.01.2021).
- **\$55.132** Ajuste débito alcantarillado (correspondiente al No pago oportuno de las facturas N° 35061110116 del periodo 27.09.2020 al 26.11.2020, la cual fue objeto de reclamación y tramitada por la Empresa a través del acto administrativo S-2021-009313 del 13.01.2021).
- **\$19.373** Dec mini vital
- **\$4.126** deuda anterior
- **\$1.780** intereses de mora

- **\$84.072**

Corresponde a la cuota No 3 del acuerdo de pago No 19759499

DEUDA ANTERIOR

- **\$52.722** Ajuste débito acueducto (correspondiente al No pago oportuno de las facturas N° 35061110116 del periodo 27.09.2020 al 26.11.2020, la cual fue objeto de reclamación y tramitada por la Empresa a través del acto administrativo S-2021-009313 del 13.01.2021).
- **\$55.132** Ajuste débito alcantarillado (correspondiente al No pago oportuno de las facturas N° 35061110116 del periodo 27.09.2020 al 26.11.2020, la cual fue objeto de reclamación y tramitada por la Empresa a través del acto administrativo S-2021-009313 del 13.01.2021).

Teniendo en cuenta lo anterior, le comunicamos que consultando el sistema de información comercial de la EAAB ESP se evidencia que el señor **JORGE CHAPARRO**, mediante el radicado verbal No **23049899** del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual, manifiesta inconformidad frente a los consumos liquidados para el predio del asunto; la Empresa procede a informar lo siguiente:

La EAAB S.A ESP a través del acto administrativo **S-2021-009313** del 13 de enero de 2021 decidió:

Por lo anteriormente expuesto la Empresa DECIDE:

1. Confirmar el consumo promedio histórico de 6m3 liquidados en la Factura No. 33049611818 del periodo comprendido entre 31.05.2020 al 29.07.2020, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

2. Informar que, frente a las pretensiones del usuario la Empresa no puede realizar nuevos pronunciamientos de fondo, sobre el periodo del 30.07.2020 al 26.09.2020, pues se trata de una actuación administrativa que se encuentra culminada, de acuerdo al artículo 87 de la ley 1437 de 2011 y los actos administrativos adquirieron firmeza.

3. Confirmar el consumo de 29m3 liquidados en la factura N°. 35061110116 para el periodo del 27.09.2020 al 26.11.2020, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

4. Notificar personalmente el contenido del presente Acto Administrativo, de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 66, 67 y s.s., del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando para tal efecto la correspondiente citación al(a) Señor(a) JORGE CHAPARRO a la dirección CL 132 BIS 148A 48., Teléfono: 3125728259, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

5. Advertir que contra los numerales (1) y (3) de la presente decisión, procede el recurso de Reposición ante la misma empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. – Ley de aplicación especial.

6. Aclarar al usuario que para recurrir se debe demostrar el pago de las sumas que no han sido objeto de la reclamación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Por lo anterior, le comunicamos al peticionario que no procede ninguna reclamación ni solicitud por encontrarse la actuación administrativa como **ya tramitada**, motivo por el cual la Empresa se abstiene de pronunciarse sobre los mismos hechos y pretensiones, según lo indicado en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, respetando el debido proceso y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la ley.

En el acto administrativo **S-2021-009313** del 13 de enero de 2021, se advirtió la procedencia de los recursos de reposición ante la Empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la decisión, numerales uno (1) y tres (3), así como, se informó que la presentación de éstos debe hacerse en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión antes mencionada.

Adicionalmente, le informamos que al no hacer uso de los recursos otorgados queda la decisión en firme de acuerdo al Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y no es procedente legalmente reabrir la Vía Gubernativa sobre un tema que ya fue objeto de reclamación.

Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Desde este punto de vista, la firmeza del acto administrativo constituye el punto límite o de partida de la eficacia real del acto: nos permite visualizar el momento primario a partir del cual se presume la plena configuración de la legalidad de la decisión de la administración y emana la obligación constitucional de hacer cumplir lo dispuesto en la providencia administrativa. A ninguna otra conclusión se puede llegar, si entendemos en su contexto lo dispuesto en el artículo 62 del Anterior Código Contencioso Administrativo y 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en concordancia con el artículo 89 del mismo ordenamiento, que regula propiamente las actuaciones



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



administrativas posteriores al momento en que el acto se hace obligatorio definitivamente, actuaciones que podríamos catalogar de ejecutoriedad o eficacia normal del acto administrativo.

De conformidad con lo anterior, cuando un acto administrativo se encuentra en firme, según lo contemplado en el citado artículo en el artículo 62 del Anterior Código Contencioso Administrativo y artículo 87 del actual Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este adquiere su carácter ejecutorio, encontrándose la administración obligada a efectuar la totalidad de actuaciones, procedimientos u operaciones necesarias, para darle cabal cumplimiento, actuaciones las cuales se clasifican como de ejecutoriedad o eficacia del mismo acto.

Artículo 88. Presunción de legalidad del acto administrativo. Los actos administrativos se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Cuando fueren suspendidos, no podrán ejecutarse hasta tanto se resuelva definitivamente sobre su legalidad o se levante dicha medida cautelar.

Así mismo, se aclara que estos conceptos Ajuste débito acueducto y Ajuste débito alcantarillado corresponden al No pago oportuno de la factura mencionada anteriormente y de la cual la Empresa, se abstiene de pronunciarse por encontrarse la actuación administrativa como **ya tramitada**.

- **\$4.126** deuda anterior

Este concepto corresponde al valor pendiente por cancelar de la cuota No 2 del acuerdo de pago No 19759499.

- **\$1.780**

En cuanto al cobro de intereses de mora por **\$1.780** se aclara que corresponden a la mora en el pago de la factura del periodo comprendido entre el **27.09.2020 al 26.11.2020**.

Respecto al cobro de intereses de mora le comunicamos que la Empresa liquidó el valor de los intereses teniendo en cuenta lo establecido en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá en su "CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Obligaciones del Suscriptor o Usuario: En virtud del presente CSP el suscriptor o usuario se obliga a: "(...) 2.-Pagar el valor facturado por concepto de la prestación de los servicios y demás obligaciones pecuniarias a su cargo y que cumplan con los requisitos legales, dentro de los plazos establecidos en las respectivas facturas. (...) "

De igual maneja la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. Intereses de mora: En el evento en que el Suscriptor o Usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP y demás conceptos incorporados en cada factura relacionados con la prestación directa del servicio, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Por lo anterior, le invitamos a realizar el pago de sus facturas en la fecha oportuna de pago y así evitar costos adicionales.

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 26.01.2021 AL 25.03.2021

Al analizar el consumo liquidado en la factura del periodo **26.01.2021 al 25.03.2021** con **24m³**, expedida el **16.04.2021** liquidado según diferencia de lecturas, con una lectura actual de **1.673M3** contra una lectura anterior de **1.649M3**, se factura de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la ley 142 de 1994:

“Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato.

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

Ahora bien, se evidencia que el consumo se factura con consumo normal, es decir, encontramos que este consumo no representa una desviación significativa, tomando como referencia la Resolución EAAB-ESP 0681 de 2018 publicada en diario oficial el 22.08.2018; la cual con fundamento en el Concepto de la CRA No. 20184010006881 del 24.01.2018, procedió a modificar la Cláusula (1) del Contrato de Servicios Públicos–CSP, de la siguiente manera:

*(...) Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, **comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral**, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se detallan a continuación:*

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

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

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

CONCEPTO CRA No. 20184010006881 DEL 24.01.2018: "el límite de consumo de 40m3 al que hace referencia el mencionado artículo respecto a la determinación de las desviaciones significativas por aumento o reducciones en el consumo de acueducto, está determinado sobre un periodo de consumo mensual..."y... para el caso del ciclo de facturación bimestral, el valor con base en el cual se deben verificar los promedios de los últimos tres periodos de facturación, de que tratan los literales a) y b) del artículo antes citado corresponde a **80m3**"

En conclusión, la empresa demostró, de acuerdo con los procedimientos y fórmulas legales aplicadas, que no existió alto consumo en el periodo analizado entre el **26.01.2021 al 25.03.2021** y procede a confirmarlos en el rango de **consumo normal, aclarando que el consumo no se basó en el número de habitantes ni condiciones de habitabilidad del inmueble, ni actividad económica del inmueble; sino en la diferencia real de lecturas reportada por el aparato.**

Debido a lo anterior se aclara que la Empresa liquida el consumo de acuerdo a la diferencia real de lecturas presentada por el aparato medidor siempre y cuando el medidor este en buen estado de acuerdo a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 en el cual señala: “

La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario...”.

Es preciso aclarar que **al ser confirmados los valores en el presente acto administrativo no se genera factura provisional o de reemplazo,** de tal manera que si el usuario desea interponer recursos deberá acreditar el pago que

refiere la Ley.

Ahora bien, revisando en el estado de cuenta se evidencia un pago por valor de **\$357.941**, el 27.04.2021, el cual compenso de la siguiente manera:

- **\$4.126** este valor corresponde al saldo pendiente por cancelar de la cuota No 2, tal como se manifestó anteriormente.
- **\$84.072** valor de la cuota No 3 del cuerdo de pago ya referido.
- **\$67.086** este valor compenso contra el valor de la cuota No 4 con fecha de pago (26.07.2021 \$83.240), no obstante, al efectuar la operación matemática de (\$83.240-\$67.086), queda un saldo pendiente de \$17.826, es decir que al momento que usted vaya a generar su pago correspondiente a la cuota No 4, debe efectuarla solo por el valor de \$17.826.
- **\$88.481** que corresponden al valor liquidado de la factura No **35061110116** del periodo comprendido entre el **27.09.2020 al 26.11.2020**, máxime si se tiene en cuenta que no había realizado el pago correspondiente de la factura mencionada, dado que en su momento se encontró en reclamación.
- **\$95.410** corresponden al valor de la factura No **43114214216** del periodo comprendido entre el 26.01.2021 al 25.03.2021
- **\$8.252** aplicación de la resolución 936/2020
- **\$8.734** intereses de la financiación
- **\$1.780** intereses de mora

Así, las cosas le informamos que los valores que se cobraron demás fueron debidamente compensados. Sin embargo, se aclara que los valores registrados en cada una de las facturas, corresponden a los metros consumidos en el predio, de acuerdo a la diferencia real de lecturas, así mismo a cada uno de los conceptos pactados por usted y que la Empresa no genera cobros que no estén debidamente justificados y sustentados de acuerdo como se han venido detallando en la respuesta de la presente reclamación

De ante mano es necesario precisar que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá D.C (EAAB) en calidad de entidad pública, debe dar cumplimiento a la normatividad vigente; normatividad que establece los deberes y derechos del usuario, así como de la entidad prestadora.

- **\$34.975** Resolución cra 936/20
1. Como medida de alivio a los usuarios y con el fin de facilitar el acceso al servicio de acueducto y alcantarillado durante la emergencia sanitaria generada por la Pandemia del COVID-19, el Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, suspendieron de forma temporal los incrementos en las tarifas de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a partir de marzo de 2020 y hasta el término de la emergencia sanitaria, conforme lo establecido en el Decreto 441 de 2020 y la Resolución CRA 911 de 2020.

Si bien, dicha emergencia sanitaria en este momento ha sido prorrogada por el Gobierno Nacional hasta el mes de mayo de 2021, la CRA en noviembre de 2020, mediante la Resolución CRA 936 de 2020, permitió a los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado realizar el cobro de las variaciones acumuladas por los

incrementos tarifarios que se encontraban suspendidos.

2. La Resolución 936 de 2020 “por la cual se modifican los artículos 2, 5, y 12 de la Resolución CRA 911 de 2020 y se adicionan los artículos 2A y 2B a la misma resolución, con el objeto de establecer los criterios del Plan de Aplicación Gradual y se dictan otras disposiciones” permite actualizar las tarifas de acueducto y alcantarillado que no se pudieron actualizar en el año 2020 debido a la pandemia.
3. La medida consiste en determinar, para cada una de las facturas emitidas entre el 18 de marzo de 2020 y la primera factura emitida con posterioridad al primero de diciembre de 2020, el valor reliquidado de las mismas con los correspondientes incrementos tarifarios que quedaron suspendidos temporalmente durante la emergencia sanitaria, los cuales se verán reflejados en su factura en la casilla de otros cobros y corresponden a un total de **\$34.975** diferidos en 8 facturas con un valor de **\$4.126** en cada una de las mismas y una por valor de **\$1.964**. Para el caso en particular y con respecto a los pagos efectuados, se encuentra en la cuota No 4 ya cancelada por este concepto.
4. Lo anterior teniendo en cuenta que la CRA definió que el cobro de las variaciones acumuladas por los incrementos tarifarios suspendidos se deberá realizar a través de un Plan de Aplicación Gradual de mínimo 12 meses y máximo 18 meses. En el caso de la EAAB-ESP mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 62 de 2020 se adoptó un plan de aplicación gradual de 18 meses. Este plan de aplicación gradual implica que el valor acumulado por los incrementos tarifarios suspendidos calculado para cada suscriptor de forma independiente, se difiere en cuotas iguales en la factura durante 18 meses (9 vigencias para suscriptores facturados de forma bimestral).
5. Este cobro se verá reflejado durante las próximas facturas y hasta completar el valor total del incremento tarifario.

Finalmente, le aclaramos que en caso de realizar pagos de más estos son compensados en el estado de cuenta y en caso que usted evidencie inconsistencias en la aplicación de los pagos, la invitamos a que solicite por los diferentes canales de atención la reimpresión de su factura con el fin de estar seguro del valor a pagar. los canales habilitados para atención siguen siendo la línea de atención al usuario 116 y el portal Web www.acueducto.com.co

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud no sin antes reiterarle nuestro compromiso de dar solución oportuna a sus requerimientos.

Por lo anteriormente expuesto la Empresa se Decide:

1. **Confirmar** el consumo normal de **24M3 más los intereses de mora liquidados** en la factura **43114214216** con fecha de expedición del 16 de abril de 2021, para el período comprendido entre el **26.01.2021 al 25.03.2021**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
2. **Confirmar** el cobro del valor total del incremento tarifario **\$34.975**, que corresponde a la aplicación de la Resolución CRA 936 de 2020 reflejados desde la factura de servicios públicos No. **17075833214** para el período comprendido entre el **27.11.2020 al 25.01.2021**, cuya cuota se incluyó en ésta y las facturas siguientes por valor de **\$1.964** y las demás por valor de **\$4.126**, hasta completar el valor total aquí indicado, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
3. **Remitir** al peticionario a lo ya decidido en el acto **S-2021-009313 del 13 de enero de 2021**, por considerarla reiterativa y que ya fue resuelta, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
4. **Informar** que, actualmente la cuenta contrato No **11331135** se encuentra al día con las cuotas del acuerdo de pago hasta la No 3, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



5. **Informar** al peticionario lo relacionado con los pagos efectuados, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.
6. **Notificar** el contenido del presente Acto Administrativo de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en los artículos 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y enviar para tal efecto la presente decisión al señor **EFRAIN CHAPARRO** al correo electrónico señalado **krenz06@hotmail.com**, Teléfono: **3102373115**.
7. **Advertir** que en contra de los numerales 1° y 2° de la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994.
8. **Aclarar** que para recurrir se debe demostrar el pago de las sumas que no son objeto de recurso, de acuerdo a lo previsto en el artículo 155 de la ley 142/94.

No proponga ni acepte propuestas deshonestas, no se deje engañar, puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art. 404-407). Recuerde que la EAAB-ESP no recauda dinero en efectivo. Denuncie estas prácticas en la línea telefónica 116 "Acualínea", donde con gusto lo atenderemos.

Visite nuestra página www.acueducto.com.co, pestaña "Servicios" y revise las "Recomendaciones para hacer uso adecuado del agua y compartirlas con su familia.

Agradecemos su atención cuenta con nosotros.

Cordialmente,



JENNY RAQUEL SANCHEZ AROCA
Profesional División Atención al Cliente

Reviso/Aprobó: Jenny Sánchez. Profesional División de Atención al cliente.