



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 01 de agosto de 2022

Señores
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Ciudad

El suscrito:

CAICEDO ESTUPIÑAN JORGE LUIS, con C.C. No. 1.075.263.900

Autor del artículo de grado titulado ANALISIS JURIDICO A LOS MODELOS DE FACTURACIÓN APLICADOS POR LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA EPN ESP (CILO 1 PERIODO 2021-3), presentado y aprobado en el año dos mil veintidós (2022) como requisito para optar al título de Especialista en Derecho Administrativo.

Autorizo al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



TÍTULO: ANALISIS JURIDICO A LOS MODELOS DE FACTURACIÓN APLICADOS POR LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA EPN ESP (CILO 1 PERIODO 2021-3).

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CAICEDO ESTUPIÑAN	JORGE LUIS

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
N/A	

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
LOPEZ DAZA	GERMAN ALFONSO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO

FACULTAD: CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2022

NÚMERO DE PÁGINAS: 31

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas Fotografías ___ Grabaciones en discos ___ Ilustraciones en general ___ Grabados ___ Láminas ___
Litografías ___ Mapas ___ Música impresa ___ Planos ___ Retratos ___ Sin ilustraciones ___ Tablas o
Cuadros

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: N/A

MATERIAL ANEXO: N/A



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria): N/A

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
Servicios Público Domiciliarios	Public Services
Debido Proceso	Due Process
Desviación Significativa	Significant Deviation
Visita Técnica de Geofonía	Geophony Technical Visit
Visita de Revisión Previa	Pre-Screeing Visit

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva ESP, tiene dentro de sus funciones misionales, la prestación y facturación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado, en la Ciudad de Neiva, cumpliendo así, con lo ordenado por Artículo 365 de la Carta Política. Ahora bien, en el ejercicio de su potestad legal y al amparo por lo dispuesto por el Manual de Contratación, viene entregando dicha responsabilidad a un tercero (contratista de bienes y servicios) previa realización de un proceso de contratación. En virtud de lo anterior surge la necesidad de establecer de manera clara a la luz de lo dispuesto por la Ley 142 /94, si los consumos, montos, y los métodos aplicados para facturar en un periodo y ciclo específico dicho servicio, se encuentran ajustados a la normatividad legal vigente en la materia. Para ello se hace determinante establecer sobre una muestra representativa y real de cuentas contratos de la Ciudad, la existencia y aplicación de los conceptos técnico-jurídicos al momento de generar la expedición de este título ejecutivo (Factura del Servicio de Acueducto y Alcantarillado).

Con todo ello se pretende obtener como conclusión si el actual contratista encargado del procedimiento y por ende las Ceibas EPN ESP, (quien es al final el que factura, recauda y tiene la responsabilidad con la ciudadanía) trasgrede o contrario sensu cumple con la obligación constitucional de salvaguardar el debido proceso en los procedimientos administrativos encaminados a establecer los consumos a facturar, obligación que viene revestida del principio de protección a los usuarios, el cual se desarrolla en los artículo 2, 365, y 369 del superior y el 9 de la Ley 142/ 94, en donde se consagra que los usuarios tienen derecho a obtener una medición real de consumos, a conocer el procedimiento con el cual se les factura, y los mecanismo que pueden utilizar para hacer visibles sus inconformidades.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Las Ceibas, a public company of Neiva ESP, has within its missionary functions, the provision and billing of the Public Service of Water and Sewage, in the city of Neiva, thus complying with the provisions of Article 365 of the Political Charter. However, in the exercise of its legal authority and under the provisions of the Contracting Manual, it has been handing over such responsibility to a third party (contractor of goods and services) prior



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

to the execution of a contracting process. By virtue of the foregoing, the need arises to clearly establish, in light of the provisions of Law 142/94, whether the consumption, amounts and methods applied to bill in a specific period and cycle for said service, are in accordance with the legal regulations in force on the matter. For this purpose, it is essential to establish on a representative and real sample of the City's contract accounts, the existence and application of the technical-legal concepts at the time of generating the issuance of this executive title (Invoice for the Water and Sewer Service).

With all this it is intended to obtain as a conclusion if the current contractor in charge of the procedure and therefore Ceibas EPN ESP, (who is ultimately the one who bills, collects and has the responsibility with the citizenship) transgresses in the opposite direction meets with the constitutional obligation to safeguard the due process in the administrative procedures aimed at establishing the consumption to be invoiced. This obligation is covered by the principle of user protection, which is developed in articles 2, 365, and 369 of the Superior Law and 9 of Law 142/94, which establishes that users have the right to obtain a real consumption measurement, to know the procedure by which they are billed, and the mechanisms they can use to make their disagreements visible

APROBACION DE LA TESIS: No Aplica

Nombre Presidente Jurado:

Firma:

Nombre Jurado:

Firma:

Nombre Jurado:

Firma:

**ANALISIS JURIDICO A LOS MODELOS DE FACTURACIÓN APLICADOS POR
LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA EPN ESP (CILO 1 PERIODO
2021-3)**

**JORGE LUIS CAICEDO ESTUPIÑAN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA ESPECIALIZACIÓN DERECHO
ADMINISTRATIVO
ABOGADO
JORLUICAES@GMAIL.COM**

ABSTRACT

Las Ceibas, a public company of Neiva ESP, has within its missionary functions, the provision and billing of the Public Service of Water and Sewage, in the city of Neiva, thus complying with the provisions of Article 365 of the Political Charter. However, in the exercise of its legal authority and under the provisions of the Contracting Manual, it has been handing over such responsibility to a third party (contractor of goods and services) prior to the execution of a contracting process. By virtue of the foregoing, the need arises to clearly establish, in light of the provisions of Law 142/94, whether the consumption, amounts and methods applied to bill in a specific period and cycle for said service, are in accordance with the legal regulations in force on the matter. For this purpose, it is essential to establish on a representative and real sample of the City's contract accounts, the existence and application of the technical-legal concepts at the time of generating the issuance of this executive title (Invoice for the Water and Sewer Service).

With all this it is intended to obtain as a conclusion if the current contractor in charge of the procedure and therefore Ceibas EPN ESP, (who is ultimately the one who bills, collects and has the responsibility with the citizenship) transgresses in the opposite direction meets with the constitutional obligation to safeguard the due process in the administrative procedures aimed at establishing the consumption to be invoiced. This obligation is covered by the principle of user protection, which is developed in articles 2, 365, and 369 of the Superior Law and 9 of Law 142/94, which establishes that users have the right to obtain a real consumption measurement, to know the procedure by which they are billed, and the mechanisms they can use to make their disagreements visible

Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva ESP, tiene dentro de sus funciones misionales, la prestación y facturación del Servicio Público de Acueducto y

Alcantarillado, en la Ciudad de Neiva, cumpliendo así, con lo ordenado por Artículo 365 de la Carta Política. Ahora bien, en el ejercicio de su potestad legal y al amparo por lo dispuesto por el Manual de Contratación, viene entregando dicha responsabilidad a un tercero (contratista de bienes y servicios) previa realización de un proceso de contratación. En virtud de lo anterior surge la necesidad de establecer de manera clara a la luz de lo dispuesto por la Ley 142 /94, si los consumos, montos, y los métodos aplicados para facturar en un periodo y ciclo específico dicho servicio, se encuentran ajustados a la normatividad legal vigente en la materia. Para ello se hace determinante establecer sobre una muestra representativa y real de cuentas contratos de la Ciudad, la existencia y aplicación de los conceptos técnico-jurídicos al momento de generar la expedición de este título ejecutivo (Factura del Servicio de Acueducto y Alcantarillado).

Con todo ello se pretende obtener como conclusión si el actual contratista encargado del procedimiento y por ende las Ceibas EPN ESP, (quien es al final el que factura, recauda y tiene la responsabilidad con la ciudadanía) trasgrede o contrario sensu cumple con la obligación constitucional de salvaguardar el debido proceso en los procedimientos administrativos encaminados a establecer los consumos a facturar, obligación que viene revestida del principio de protección a los usuarios, el cual se desarrolla en los artículos 2, 365, y 369 del superior y el 9 de la Ley 142/ 94, en donde se consagra que los usuarios tienen derecho a obtener una medición real de consumos, a conocer el procedimiento con el cual se les factura, y los mecanismos que pueden utilizar para hacer visibles sus inconformidades.

Palabras Claves / KeyWords

Servicios Público Domiciliarios

Debido Proceso

Desviación Significativa

Visita Técnica de Geofonía

Visita de Revisión Previa

Public Services

Due Process

Significant Deviation

Geophony Technical Visit

Pre-Screening Visit

Introducción

La llegada de una nueva administración Municipal trae consigo cambios de orden político y gerencial que repercuten tanto en los cuerpos directivos de las Entidades Municipales, como en los contratistas encargados de la prestación de bienes y servicios. Claramente la realidad descrita, las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, (Entidad encargada en la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en Neiva) no es la excepción, elemento de orden fáctico, que llevó a la celebración y adjudicación del contrato de toma de lecturas, visita, análisis de crítica (el análisis de crítica corresponde al término otorgado por el sector al estudio de los consumos desviados, errados, sin diferencia de lecturas, con lectura actual inferior a la lectura anterior, con consumo inferior del macro medidor al de las subcuentas) y de facturación con un nuevo contratista, todo ello en el marco del triunfo electoral del actual burgomaestre.

En virtud de ello al estar en presencia de un nuevo operador al que se le trasladó la obligación contractual de llevar a cabo todo el proceso de facturación (la toma de lectura, visita de inspección ocular, revisión previa por desviación significativa, por presencias de fugas perceptibles / imperceptibles, errores y/o fallas en el dispositivo de medida, análisis de crítica y facturación) y del cual se evidenciaron llamativas actuaciones en procedimientos aplicados a cuentas contratos específicas, y alertas elevadas por expertos de la región en la materia, sobre la idoneidad y experiencia del flamante ganador del millonario contrato, se hace necesario responder el siguiente interrogante a saber ¿Los métodos de facturación aplicados por las Ceibas Empresas Públicas de Neiva EPN ESP, (Ciclo 1 2021-3), a las cuentas contratos que registraron novedades de crítica, vulneran el debido proceso de los usuarios y/o suscriptores? cuestionamiento que tiene como finalidad determinar si el procedimiento previo y posterior de facturación, los métodos de cobro de consumo aplicados por el nuevo operador en las cuentas contratos y/o

suscriptores de la ciudad de Neiva (ciclo 1 periodo 2021-3) que presentan anomalías en las lecturas responden a lo ordenado por la normatividad legal en la materia, o se está en presencia de un continuo y sistemático procedimiento que vulnera el debido proceso. Con todo lo señalado se podrá determinar en cierta medida, hasta que punto la voluntad y el quehacer político se inmiscuyen en temas tan sensibles y de tanta relevancia practica ciudadana y jurídica como lo es el “simple” hecho de leer y facturar el consumo de un servicio público, que de paso y según el desarrollo jurisprudencial dado a la Sentencia CConst, T-426/92, E, Cifuentes, del mínimo vital, termina siendo de una preponderancia que atañe el mundo jurídico.

En virtud de lo anterior como objetivo general este articulo pretende evaluar y corroborar en concordancia con lo dispuesto por los artículos 146ss de la Ley 142 del 94, lo establecido en los Conceptos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, relacionados con la facturación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, lo regulado por el Contrato Único de Condiciones Uniformes, la posible vulneración al derecho fundamental al debido proceso en los modelos de facturación aplicados por las Ceibas EPN ESP en el Ciclo 1 Periodo 2021-3. Para ello se hace necesario desarrollar los siguientes ejes temáticos o puntos de relevancia.

Identificar dentro del ciclo 1 las cuentas contrato que presentaron novedad en su modelo de facturación en el periodo 2021-3.

Realizar un análisis normativo a los modelos de facturación existentes en la normatividad legal en la materia.

Enunciar las causales de facturación aplicadas por las Ceibas EPN ESP, en el ciclo 3 del 2021-3.

Determinar la justificación de orden jurídico que lleva a la Entidad a escoger entre un modelo de facturación u otro.

En concordancia con los elementos planteados es necesario y de mucha utilidad

fáctica y jurídica poder establecer con una muestra representativa, si los modelos de facturación aplicados por la Empresa de Servicios Públicos de la Ciudad de Neiva se encuentran vulnerando / salvaguardando lo estipulado por los conceptos, manuales, contratos y leyes que regulan el procedimiento de facturación de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia.

Para ello por tanto se hace necesario dar claridad inicial sobre las exigencias específicas en el procedimiento de facturación para cada caso en concreto, entendiendo así que lo que se encuentre por fuera de lo estipulado, es una vulneración al debido proceso.

Cabe resaltar que estamos en presencia de Derechos fundamentales, (salubridad, salud pública, mínimo vital) que tienen una protección Estatal reforzada y su posible vulneración sistemática o eventual constituiría la configuración de conductas con responsabilidad y sanción disciplinaria.

Ahora como bien lo refiere la Sentencia CConst, C-060/05, J, Araujo, la necesidad de poder cuestionar y de oponerse al método o al acto mismo de facturación aplicado por una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, es una expresión misma del Derecho al debido proceso *“El usuario tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales de defensa y debido proceso. En otras palabras, siendo el acto de facturación un acto jurídico, comunicado al usuario; cuenta este con los medios constitucionales indispensables para oponerse”*, así pues, como ya se refirió, si se le faculta al ciudadano (suscriptor o usuario) la oposición a la factura (como título ejecutivo), tanto más se le debe facultar la oposición al análisis del procedimiento y el método aplicado que desencadenó el consumo a cobrar.

Continuando con la argumentación anterior, establece la CConst, T-730/02, M, Cepeda, con la trasgresión de este derecho, se están desvirtuando directamente las expectativas de principios de legalidad a la actuación pública que tiene el ciudadano, en este caso el particular usuario y/o suscriptor del servicio público, ya que sería el

mismo Estado, quien estaría desconociendo sus reglas de juego. (la entidad de servicios públicos al no darle aplicación al manual de procedimientos estipulado para proceder a facturar) *“Cuando la confianza legítima en que un procedimiento administrativo será adelantado y culminado de conformidad con las reglas que lo rigen es vulnerada, se presenta una violación del debido proceso en la medida en que este derecho comprende la garantía de que las decisiones adoptadas por la administración lo serán de tal manera que se respeten las reglas de juego establecidas en el marco legal así como las expectativas que la propia administración en virtud de sus actos generó en un particular que obra de buena fe”*

Con todo lo expuesto se evidencia la pertinencia e importancia jurídico, político y social del estudio y del artículo académico desarrollado, ya que se piensa determinar si en el ejercicio cotidiano de la facturación del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado en la Ciudad de Neiva (Ciclo 1 periodo 2021-3) a los ciudadanos que habitan en los barrios y comunas que componen el ciclo 1, el Contratista encargado de aplicarlos y por consecuencia la Entidad, salvaguardan o vulneran el debido proceso, conclusiones que traerían repercusiones de orden territorial.

Título 1.

Métodos de Facturación Existentes

Como antesala se recalca que la aplicación correcta del método y por tanto del cobro facturado (debido proceso) en el Servicio público de Acueducto y Alcantarillado en una zona de tanta vulnerabilidad en Neiva como la es los barrios que componen el ciclo 1 de facturación (zona norte) se reviste de doble importancia porque atañe directamente a derechos de rango superior, que han venido siendo desarrollados ampliamente por la jurisprudencia de la Corte Constitucional y tratados vía Conceptos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, tratadistas y académicos del tema, en el sentido que un cobro errado, desmesurado o abusivo a un usuario y/o comunidad en situación de vulnerabilidad atenta directamente con su subsistencia, es decir con su mínimo vital.

En ese sentido, para poder cimentar las bases del estudio es indispensable iniciar definiendo varios conceptos junto a su desarrollo normativo y jurisprudencial, lo que será de mucha utilidad práctica y en el entendimiento del artículo.

Servicios Públicos Domiciliarios, como bien lo describe la Corte Constitucional en la Sentencia 041/03, responden a aquellos servicios “que se prestan a través del Sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en viviendas o sitio de trabajo de los usuarios y cumple la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas” todo lo anterior bajo la regulación, inspección y vigilancia del Estado.

Debido Proceso, refiere La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su Concepto 725 del 2020, que a la luz de lo ordenado por el Artículo 29 del Superior, y el desarrollo dado por la Corte Constitucional, que se entiende como “El conjunto de etapas, exigencias o condiciones establecidas por la ley, que deben concatenarse al adelantar todo proceso judicial o **administrativo**”.

Ahora bien, el significado obtiene una mayor preponderancia para el caso particular que ocupa la investigación al traer a colación lo referido en la sentencia CConst, C-980/10, donde señaló la Sala Plena:

“Así entendido, en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones, en cuanto éstas se encuentran obligadas **a actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley**, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción”

Así las cosas, los prestadores de servicios públicos domiciliarios en sus actuaciones administrativas deberán respetar las garantías que comprenden el debido proceso.

Facturación: como lo sintetiza la Super Servicios en el Concepto 754 de 2018, el espíritu normativo de la facturación reposa en el numeral 9 del artículo [14](#) de la Ley 142 de 1994, el cual describe claramente que es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega al usuario y/o suscriptor del servicio, por causa del consumo y demás servicios inherentes, en el marco de un contrato de prestación de servicios públicos.

Por otro lado, refiere el Órgano de Vigilancia e inspección que con lo dispuesto en el artículo [148](#) ibídem los requisitos formales de las facturas serán los que se determinen en las condiciones uniformes del contrato, a la vez que indica que en los citados contratos se deberá pactar la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y que el conocimiento

se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla con lo estipulado en el contrato.

Ciclo de Facturación: División o distribución geográfica realizada por la Entidad de Servicios Públicos Domiciliarios que tiene como finalidad fraccionar la Ciudad para organizar, y coordinar las tomas de lecturas, registros de facturación, cronogramas de visitas y entrega de facturas.

Visita de Revisión Previa: Visita de inspección ocular, que trata el artículo 149 de la Ley 142/94 ejecutada por un técnico especializado de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, en la que se investiga la causa que generó una desviación del Consumo de forma significativa. ***“Artículo 149. Ley 142/94 De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”***

Visita Técnica de Geofonía: Visita de inspección realizada con un Geófono, por parte de la Entidad o por un particular, con el objetivo de verificar el estado de la red hidráulica interna de un predio y determinar posibles fugas de naturaleza imperceptible. Artículo 146 Ley 142/94 Parágrafo 3 (...)Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido(...)

Fuga imperceptible: Fuga interna en la red hidráulica de un predio, que solo puede ser detectada mediante un geófono.

Fuga Perceptible: Fuga interna en los puntos de gasto de un predio, que es detectada por lo sentidos.

Red Hidráulica Interna: Corresponde a la acometida de un predio desde la derivación del punto de distribución madre, (red principal) pasando por el medidor y que culmina con la tubería que lleva el servicio a los puntos de gasto internos.

Medidor: Aparato certificado por una entidad de medición (ONAC), que lleva el registro del uso que se hace del servicio, en una o varias cuentas, dependiendo de la realidad del predio. Existe volumétrico o de velocidad.

Consumo Promedio Histórico: Es el uso del servicio histórico de una cuenta contrato, el cual se obtiene para el caso de la ciudad de Neiva (en el que la facturación se realiza mes a mes) con el registro de los últimos seis meses.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) :Entidad que regula el monopolio en la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, conceptúa y emite directrices encaminadas a la optima prestación del servicio

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios); Entidad que por delegación presidencial ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Entidades de Servicios Públicos Domiciliarios: Sociedades por acciones (públicas, mixtas o privadas), que participan en la prestación de los servicios de

acueducto, alcantarillado, aseo, energía, distribución de gas.

Claros los conceptos señalados, es importante referenciar lo dispuesto por los académicos, quienes coinciden en que con la correcta aplicación del procedimiento de facturación en los servicios públicos, se están protegiendo vidas, ya que tiene una doble connotación. “constituyen una actividad que tiene una afectación económica pero que termina generando un impacto social; y por lo tanto, el conocimiento de sus normas y de su realidad social es un asunto de suma importancia y actualidad” (Camargo Los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia: Su prestación, Regulación y Control, 2015)

Con la claridad conceptual obtenida, es claro que el procedimiento aplicado por las entidades de Servicios Públicos Domiciliarios, con sus usuarios tiene un extenso desarrollo jurisprudencial y conceptual (más que normativo) que exige el cumplimiento de unos altos estándares de publicidad, legalidad y contradicción que tienen como intención final reducir el margen que permita el abuso de poder por parte de la ESP, quien al estar en una posición dominante (con la suscripción del Contrato de Condiciones Uniformes) le es factible ejecutar una vulneración sistemática al debido proceso, que se vea reflejada en el cobro de consumos desmedidos, inexistentes y/o servicios no prestados.

En este punto la normatividad especial, establece unos parámetros (Ley 142/94), desarrollados vía concepto por la Super Servicios y la CRA, en los cuales señala y obliga al ente prestador del servicio a ejecutar unas actividades específicas, dentro de unos términos señalados y con la correspondiente publicidad y notificación previa al usuario, para poder registrar un consumo que no sea el acorde al histórico de la cuenta contrato. Tanto es la preponderancia dada a la obligatoriedad del procedimiento, que vía recurso de apelación el Órgano de cierre (Superservicios) viene emitiendo pronunciamientos, en los que ordena reliquidar consumos, sustentados técnicamente, por el no cumplimiento del requisito de notificación al

usuario de una visita de revisión previa a su red hidráulica con tres días de anticipación (termino desarrollado por la Superintendencia, ya que en la normatividad no se encuentra estipulado.)

Con la claridad obtenida y para poder dilucidar donde inicia la obligatoriedad del procedimiento, es necesario traer la Resolución 151/01, en su Artículo 1.3.20.6, de la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, mediante, la cual estableció los porcentajes para que un consumo sea considerado desviado significativamente (dependiendo si la facturación se realiza mensual o bimensual, y si el consumo promedio histórico de la cuenta es superior o inferior 40m3)

“Artículo 1.3.20.6 Ley 142/94 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el Período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, Que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es Bimestral, **o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual**, sean mayores a Los porcentajes que se señalan a continuación:

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

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

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

Así pues, si se está en un porcentaje igual o superior al 35% (para las cuentas con un consumo mayor o igual a 40m3); igual o superior al 65% (para las cuentas con

un consumo menor a 40m³) se está en presencia de un consumo desviado significativamente y se hace necesaria la apertura de una investigación o análisis de crítica, actividad que imposibilita desde cualquier punto de vista proceder a facturar el uso reportado por el medidor sin establecer técnicamente la causa que lo generó. En virtud de ello se desprenden todas unas valoraciones, actividades, requisitos, procedimientos, notificaciones, que se deben aplicar de forma articulada y en un término máximo de cinco periodos de facturación que van encaminadas a determinar conjuntamente con el usuario la realidad fáctica y jurídica de lo reportado por el medidor y su respectiva facturación.

Ahora bien, con la antesala que sustenta la formación y el contexto correspondiente y necesario descrito para entender la dinámica del artículo, se procede a detallar las formas de facturación existente:

Facturación Con Diferencia de Lecturas sin Desviación Significativa: Es en teoría y la practica la forma como se debe cobrar si no existen anomalías y/o inconsistencias toda vez que no es más que la constatación de la diferencia de lecturas entre un periodo anterior y aquel en el que la misma se realiza, de manera tal que dicha diferencia, que siempre ha de ser superior, constituya el consumo que finalmente se cobra al usuario en una factura de servicios públicos.

Facturación Por Promedio:

- **Por no Generar Diferencia de Lecturas el Dispositivo de Medida:** Cuando pasado un periodo completo de facturación el contador tiene la misma lectura que en la medición anterior
- **Por no Acceder al Dispositivo de Medida:** Ya sea por la novedad reja con llave, medidor obstruido, el funcionario lector no puede acceder al contador.
- **Lectura Anterior mayor que lectura Actual:** El contador en el periodo anterior reflejo una lectura superior a la que reportó en el actual.
- **Consumo Desviado Significativamente:** La diferencia de lecturas arrojada

por el dispositivo de medida es un consumo históricamente desviado al uso normal del servicio en el predio (investigación)

- **Lecturas Iguales:** El contador refleja la misma lectura en el periodo anterior y en el actual

Facturación Con Diferencia de Lecturas Con Desviación Significativa: La entidad posterior a un proceso de investigación en el que estudió técnicamente la causal que generó un incremento o una disminución significativa en el registro del servicio, procede a enviar la diferencia de lecturas.

Sin Diferencia de Lecturas Cobro solo de cargos fijos:

- Cobro solo de cargos fijos por la novedad predio desocupado.
- Cobro solo de cargos fijos por la novedad no uso del servicio.

TÍTULO 2

Ciclo 1 periodo 2021-3

Al limitar el universo de estudio, se escogió el Ciclo 1 de facturación (correspondiente a las comunas 1, 6 y 9) en los que se encuentran entre otros barrios populares y de amplia resonancia municipal

ACROPOLIS	AEROPUERTO	ALAMOS NORTE	ALTOS DEL LIMONAR I y II	ASENTAMIENTO BRISAS DEL RIO
ASENTAMIENTO FALLA BERNAL	ASENTAMIENTO LUZ DE ESPERANZA	ASENTAMIENTO NUEVA ESPERANZA	BAJO CHICALA	BALCONES AYUELOS
BALCONES DE LA RIVIERA	BELLAVISTA	CALAMARI	CAMPOS DE VENECIA	CANDIDO LEGUIZAMO
CENTRO	CHICALA	LA MANGUITA	COLMENAR I y II	COVARNAR
EL SAMAN	FALLA BERNAL	JOSE MARTI	LA FORTALEZA	LA INMACULADA
LA RIVIERA	LA TOMA	LA VORAGINE	LAS MERCEDES	LOS CAOBS
LOS MARTIRES	MADRIGAL	MANSIONES DEL NORTE	MINUTO DE DIOS	MIRA RIO
PIGUANZA	PORTALES DE VARANTA	RIVIERA NORTE	SAN NICOLAS	SAN SILVESTRE
SANTA INES	VEINTE DE AGOSTO	VILLA MAGDALENA NORTE	VILLA MARIA	VILLA NADIA

De esta representativa muestra aplicada, se evidencia que la componen 268 cuentas contrato con clase de uso Comercial, 18 cuentas con uso oficial, y dentro de las cuentas de uso residencial, se tiene 329 con un estrato socioeconómico 1, 5300 con un estrato socioeconómico 2, 1058 con un estrato socioeconómico 3, 9 con un estrato socioeconómico 4 y 1 sin clase producto acueducto, para un total de 6.983 cuentas contratos.

Continuando con el estudio de lo pretendido se logró establecer que por inconformidades, irregularidades, inconsistencias y/o fallas en las lecturas, según los elementos ya referenciados con anterioridad ingresaron para el periodo 2021-3 (Marzo del año 2021) 767 cuentas contratos al estudio del rango "Novedades de critica" es decir que necesitaron un análisis de orden factico y normativo para entrar a cobrar, recalcando que de ellas 285 cuentas fueron bajo la causal Alto Consumo

/ Diferencia de Lecturas; 49 cuentas fueron bajo la causal Ausencia de lectura/ Reja con llave Medidor Obstruido- Usuario No permite; 27 cuentas fueron bajo la causal bajo consumo; 376 cuentas fueron bajo la causal lecturas iguales- medidor sin diferencia de lecturas; 28 cuentas que tuvieron un consumo negativo; 2 cuentas con consumo sin especificar.

Teniendo ya el detalle de la realidad en la facturación del ciclo 1 en el periodo 2021-1 por parte del Contratista, se procede a sacar la estadística de los análisis que le hicieron a cada uno.

Alto Consumo:

3 Cuentas, tuvo un consumo similar en el periodo anterior, visita de inspección ocular (en el periodo anterior sin determinar técnicamente que motivó la novedad), le enviaron la diferencia de lectura arrojada.

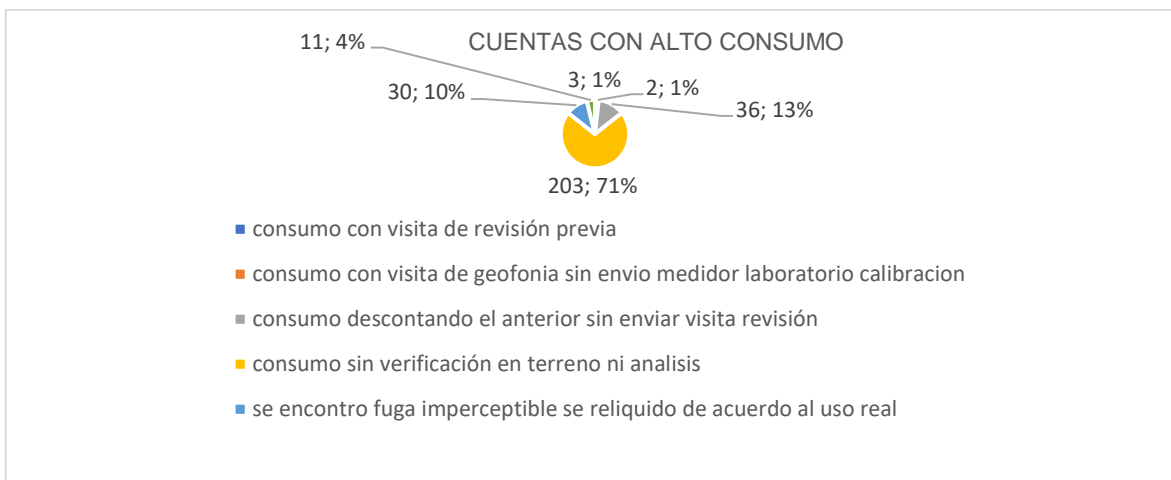
2 Cuentas, facturaron la diferencia de lecturas, medidor registrando con llaves internas cerradas, se efectuó visita de Geofonía no encontraron irregularidad, facturando sin enviar el dispositivo de medida a un laboratorio de calibración.

36 Cuentas se descontó el consumo anterior y se envió el restante sin generar investigación.

203 Cuentas, se facturó el alto consumo sin realizar análisis al consumo, investigación en terreno, ni verificación del estado del medidor.

30 Cuentas, se realizó investigación del consumo por tres periodos, se notificó con 3 días de antelación el desarrollo de la visita técnica de Geofonía, se detectó fuga imperceptible se reliquidó de acuerdo al uso real del servicio.

11 Cuentas, se notificó al usuario con tres día de antelación la visita programada, se realizó visita de inspección ocular sin novedad, se realizó visita técnica de Geofonía sin novedad, se envió el dispositivo de medida al laboratorio de calibración arrojando optimo servicio, se facturó el consumo registrado por el medidor.



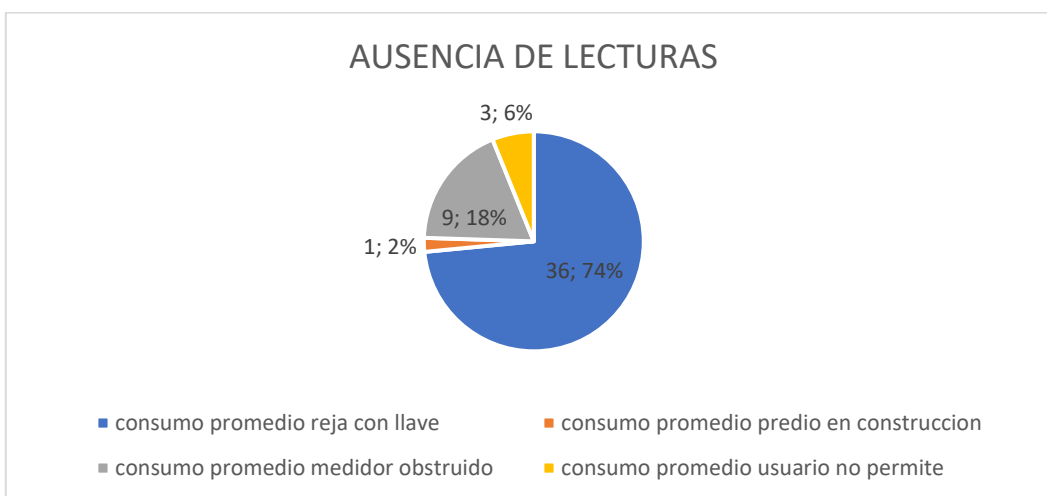
Ausencia de Lectura

36 Cuentas, bajo la causal reja con llave se facturó un consumo por promedio.

1 Cuenta, predio en construcción se factura sin consumo solo el cobro de cargos fijos.

9 Cuentas, bajo la novedad medido obstruido se facturó el consumo promedio de los últimos seis meses.

3 Cuentas, bajo la novedad Usuario no permite, se facturó un consumo por promedio de los últimos seis meses.



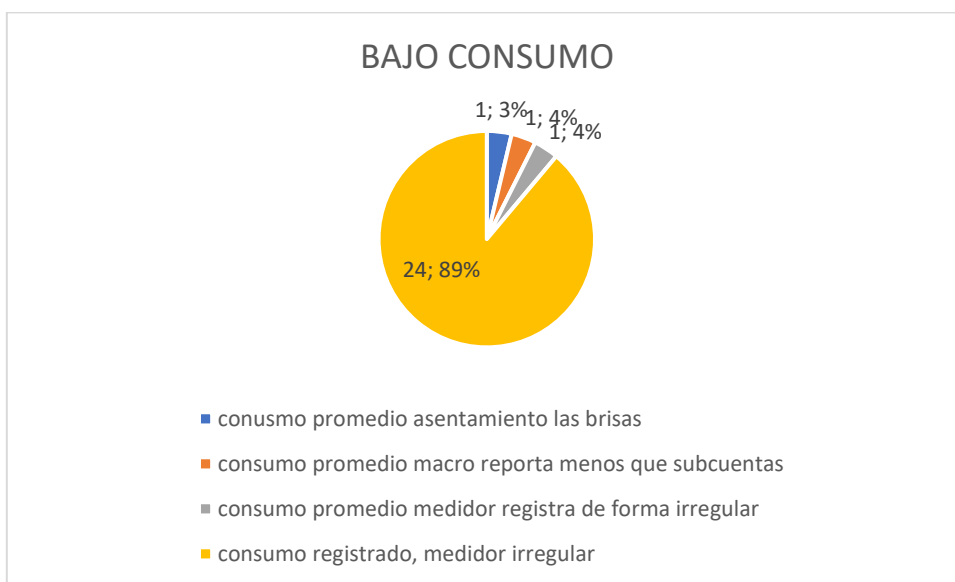
Bajo Consumo.

1 Cuenta, control del asentamiento las Brisas.

1 Cuenta, Macro medidor, se factura promedio sin visita de inspección el Macro reportó menos que las Subcuentas.

1 Cuenta, Consumo promedio, el dispositivo de medida registra de forma irregular.

24 Cuentas, Se factura lo registrado sin verificar las instalaciones internas.

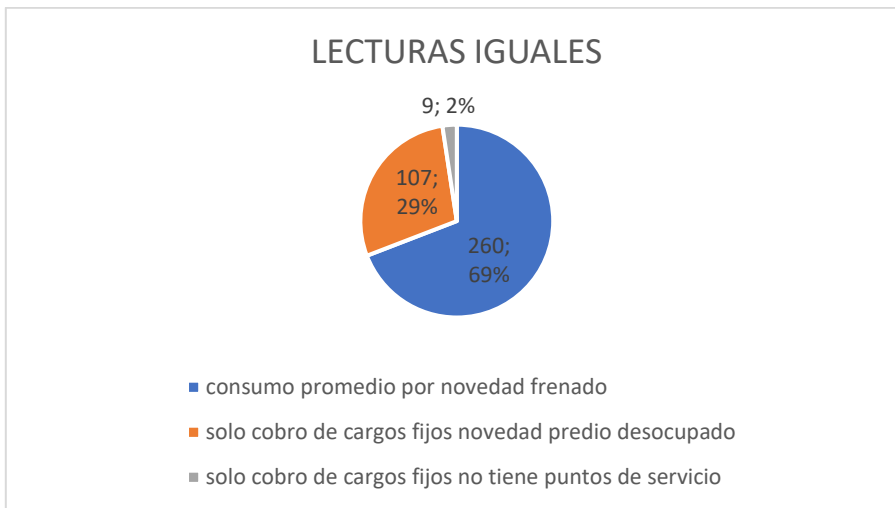


Lecturas Iguales.

260 Cuentas, Se factura un consumo por promedio, por la novedad medidor frenado.

107 Cuentas, Se factura solo cobro de cargos fijos, predio bajo la novedad desocupado.

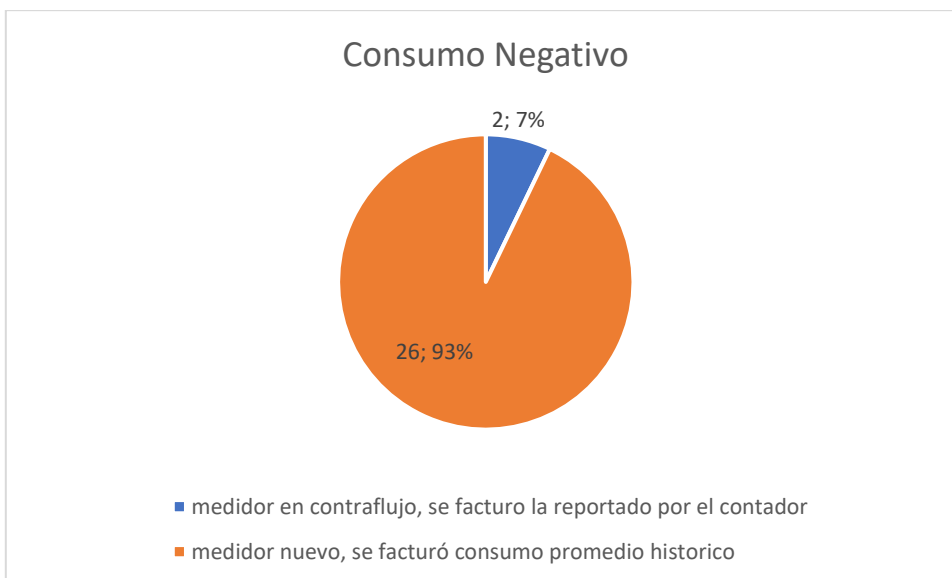
9 Cuentas, se factura solo el cobro de cargos fijos, la cuenta responde a un cajero automático sin punto de servicios.



Consumo Negativo

2 Cuentas, medidor en contraflujo se facturó la diferencia de lecturas en negativo.

26 Cuentas, medidor nuevo, se facturó consumo promedio histórico.



Cuentas Sin Especificar

No se tienen datos.

TÍTULO 3

Análisis a la forma en que factura Las Ceibas EPN ESP

Como antelación al ejercicio final, se reviste de importancia la búsqueda realizada en múltiples plataformas académicas, en la que se evidenció que la verificación de la aplicación del debido proceso al método de facturación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado elaborado por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, como tema de investigación y generador de artículos no viene siendo desarrollado puntualmente por académicos y/o aplicado en trabajos científicos.

Ahora si bien es cierto lo señalado, también lo es, que el desarrollo constitucional, jurisprudencial y conceptual, del tema de los servicios públicos domiciliarios y la repercusión que la prestación del servicio (correcto o no) trae a la realidad fáctica de los usuarios, sirvió de plataforma para el análisis de las cláusulas de los Contratos de Condiciones Uniformes y per se, el procedimiento aplicado en la relación contractual. Como sustento de ello se tiene el trabajo de Doctorado de la profesora Eva del Pilar Plata, *“La identificación del Contenido Abusivo del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios”*, 2016, en donde la autora hace énfasis en que el tipo de vinculación y por tanto de relación entre la entidad y el usuario es mixto – legal/reglamentario y constitucional- tesis que va en concordancia con la premisa base de este artículo, en el que se verificó el procedimiento de facturación que realiza las Ceibas EPN ESP, a sus cuentas contrato (ciclo 1 periodo 2021-3) todo en el marco del desarrollo constitucional del derecho fundamental al debido proceso. “Los servicios públicos domiciliarios gozan de una prerrogativa especial, y es que hacen parte de la finalidad social del Estado, «...los servicios públicos domiciliarios responden a las cargas sociales impuestas por el Estado Social de Derecho; es decir, son inherentes a su finalidad porque son los medios, para asegurar el goce de los derechos y las garantías fundamentales de las personas. Es por esta inherencia en la finalidad social del Estado que los servicios públicos domiciliarios son regulados por medio de normas de orden público, por lo cual no solo las

disposiciones pactadas en el contrato de condiciones uniformes sujetan la relación usuario/empresa, sino también los mandatos de la Constitución, de la ley y del reglamento, de ahí pues, el carácter mixto de la relación. En complemento de lo anterior, debe decirse que el ordenamiento jurídico estableció una regulación dual, tanto pública como privada, para la relación usuario/empresa, buscando la protección de los usuarios, asegurar la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio y previniendo que la empresa abuse de la posición [...] en la cual se encuentra frente al usuario.”P.103 En ese sentido la mera vulneración de una de las etapas del procedimiento ordenadas por la normatividad legal en la materia, estaría atacando directamente el goce y el fin social del mismo Estado.

Ahora bien la misma autora en referido documento P.110, señala *“El contrato se constituye en la herramienta principal para el desenvolvimiento de las partes. Como ya se advirtió, éste no sólo se rige por las disposiciones contenidas en él, sino además por las directrices constitucionales, legales y reglamentarias que lo envuelven, lo cual es preciso estudiar con el fin de revisar cómo se concibe esta clase de contratos, cuál es la intervención del Estado en su seguimiento una vez se planea, suscribe y se ejecuta,.”* que la aplicación de las disposiciones contenidas en los Contratos de Condiciones Uniformes (entre ellas el procedimiento de facturación) se encuentran revestidas por directrices constitucionales, argumento que sirve de soporte a la consideración de la importancia en la NO trasgresión a las fases de toma de lecturas, análisis de lecturas, verificación en terreno, facturación y posterior cobro, por la connotación que ellas traen.

Continuando con el estudio de documentos, se encontró el artículo del docente universitario Sergio R. Matias Camargo *“Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control,”* quien trae a colación el papel fundamental (histórico y actual) de la Super Servicios, con relación a su función de

Órgano de cierre (quien resuelve los recursos de apelación y queja) encargada de atender los reclamos en etapa de recursos, por entre otros temas las malas prácticas de facturación de las entidades. *“La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, creada en la Constitución Política de 1991 (Art. 370), cumple la importante función de control, inspección y vigilancia de las empresas de SPD y la de proteger los derechos de los usuarios. Sin embargo, carece de los recursos humanos y técnicos suficientes y necesarios para el cumplimiento de sus complejas funciones. **El abundante número de recursos de apelación que los usuarios interponen por la negativa reiterada de los operadores de resolver favorablemente sus peticiones, quejas y recursos, y por el abuso reiterado de su posición dominante,** ocasiona una gran congestión. Con frecuencia, como ocurrió en el primer semestre de 1997, por petición del entonces Superintendente Delegado de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Jaime Pulido Sierra, se declaró una especie de “emergencia administrativa” para contratar temporalmente abogados externos”* P. 184 y 185.

Para finalizar se trae como referencia histórica el artículo desarrollado por el investigador German Valencia, *“Los servicios públicos domiciliarios en Colombia a la luz del modelo de Salida, voz y lealtad de Albert Hirschman”* 2006, quien desde la confrontación con el modelo de A. Hirschman, y desde la visión económica de los Servicios Públicos Domiciliarios, entiende que el cliente (el usuario del servicio público) debe estar satisfecho con los procedimientos y métodos aplicados por la entidad, y si no lo está debe dar a conocer su posición, para impedir caer en escenarios en donde se presente el abuso de la posición dominante,” *es necesario retomar la propuesta de Hirschman de salida, voz y lealtad y hacer énfasis en este tercer componente. Cuando no hay opciones de salida, la única alternativa que le queda al usuario es hacer escuchar la voz. Esto puede resultar costoso para la empresa, aunque no tanto como la posibilidad de que los usuarios no utilicen los mecanismos institucionales de la voz, y acudan a otras formas de acceder al servicio, como la que se efectúa por medio del fraude. Debe*

ser pues una prioridad de la empresa contar con un ciudadano-usuario participativo, atento y educado para que proponga soluciones ante problemas del servicio” postura que es compartida en esta esfera académica, ya que representa los cimientos de un buen ejercicio comercial-contractual (el debe ser y lo que se espera encontrar en la forma en la que las Ceibas EPN ESP, trabaja.)

Como lo demuestran los apartes referenciados de los artículos citados, el análisis académico, normativo y jurisprudencial va encaminado a establecer, reforzar y señalar que dentro del engranaje de la relación Entidad – Usuario, y la clara existencia de una posición dominante, el procedimiento de facturación sobresale por la connotación que las buenas o malas practicas tienen en los fines esenciales del Estado. Por tanto se espera obtener de cara a los métodos de investigación aplicados, la realidad de la facturación en Neiva y sus correspondiente repercusiones.

Con la claridad dogmática obtenida, se procede a contrastar la realidad fáctica (del método de facturación aplicado en el ciclo 1 del periodo 2021-3) con la expectativa jurídica.

Altos Consumos

Solo el 4% (11 cuentas) se le realizó la facturación de acuerdo a lo ordenado por la normatividad vigente es decir:

Notificación con tres días de antelación

Visita de Revisión previa a la facturación.

Visita Técnica de Geofonía.

Envío Laboratorio de Calibración

Con gravedad se resalta que el 71% (203 predios) de las cuentas afectadas por un incremento desviado en el uso del servicio, no tuvieron una verificación en terreno

y técnica que permitiera determinar la realidad fáctica de las instalaciones y del dispositivo de medida.

En un porcentaje menor, pero igualmente representativo, 13% (36 cuentas) la entidad al tener un consumo acumulado (de periodos anteriores) procedió a descontar el consumo promedio facturado en el periodo anterior y a enviar la diferencia, desconociendo la necesidad de verificar el estado de la red interna.

Con un 10% (30 cuentas) se corrobora que la entidad envió visita técnica de Geofonía obteniendo como resultado la presencia de fuga interna imperceptible procediendo con la reliquidación correspondiente de cara al uso real del bien.

Para finalizar este segmento con el 1% (2 cuentas) se evidencia una nueva falla al cumplir parcialmente la entidad con su obligación, constitucional y contractual, toda vez que pese a realizar la visita técnica de Geofonía y no encontrar novedades, facturó lo reportado por el contador, sin continuar la investigación (envió del contador a un laboratorio de calibración certificado por la ONAC)

Ausencia de Lecturas

El 74% (36 cuentas) arrojaron la novedad reja con llave, lo que llevó a la entidad de acuerdo a lo ordenado por la normatividad a facturar un consumo por promedio histórico.

El 18%(9 cuentas) presentaron la causal medidor obstruido (corresponde a un elemento externo que imposibilita el acceso al dispositivo de medida) lo que llevó a facturar un consumo por promedio.

El 6% (3 cuentas) no se generó la toma de lectura, ante la imposibilidad del usuario en acceder al contador, en este escenario puntual la entidad tiene la facultad de forzar el promedio, pero puntualmente procedió a facturar el consumo por uso

histórico del predio.

El 2% (1 cuenta) al encontrarse el predio en construcción llevó a generar un cobro por promedio.

Bajo Consumo

El 84% (24 cuentas) se facturó el consumo reportador por el contador pese a que este presenta irregularidades a la hora de registrar, dicha anomalía hacia necesario el envío del mismo a un laboratorio de calibración, y un cobro por promedio.

4% (1 cuenta) se facturó el consumo promedio por presentar irregularidad en el registro de medida.

4% (1 cuenta) se facturó un consumo promedio al registrar el Macro medidor, menor consumo que las Subcuentas que totaliza.

4% (1 cuenta) Asentamiento las brisas sin especificar.

Lecturas Iguales

El 69% (260 cuentas) se le facturó un consumo promedio por arrojar la novedad medidor frenado, método autorizado por las clausulas contractuales (Contrato de Condiciones Uniformes)

El 29% (107 cuentas) se le facturó solo el cobro de cargos fijos por estar marcada bajo la novedad "Predio desocupado".

El 2% (9 cuentas) se le facturó solo el cobro de cargos fijos, al verificar la red interna y evidenciar que no tienen puntos de gasto.

Consumo Negativo.

El 93% (26 cuentas) se le facturó el promedio histórico del uso del servicio, por evidenciar la instalación de un nuevo medidor.

El 7% (2 cuentas) se le facturó lo registrado por el medidor (medidor en contraflujo)

CONCLUSIONES

Como se logró establecer en la presentación temática del artículo, de cara al procedimiento normativo y al continuo desarrollo conceptual por parte de los actores e intervinientes en el proceso de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se logró establecer que en el ejercicio propio del cobro del uso del servicio aplicado por LAS CEIBAS EPN ESP se vienen presentando continuas y sistemáticas afectaciones al debido proceso.

Evidencia de lo anterior es el contundente 71%, de predios con alto consumo a los que las Ceibas, procedió a facturar de forma desviado significativamente, sin verificación de la realidad interna del predio, para determinar variación en el uso del servicio, con una notificación de inspección, revisión previa, técnica como corresponde.

A la luz de dicha realidad, teniendo una muestra real y representativa del actuar administrativo de la ESP, se puede concluir que como bien indica la abogada Gloria Patricia Gil, en su monografía *“RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS BAJO EL NUEVO MODELO CONSTITUCIONAL DE ESTADO SOCIAL DE DERECHO”*, *“Hacen parte igualmente de los derechos de los usuarios, el derecho a una facturación justa y oportuna según inciso 2 del artículo 19 de la ley 689 de 2001; y en este caso en particular, al desconocer el procedimiento, esta registrando un cobro que no es justo.*

Ahora bien, se evidencia la falla en las buenas practicas administrativas y posible ausencia de conocimiento del procedimiento de facturación al lograr establecer que del universo de cuentas bajo la novedad Bajo Consumo, pese a que el 89% presentaron posible irregularidad en el dispositivo de medida, el personal procedió a facturar el registro marcado.

BIBLIOGRAFIA.

La identificación del Contenido Abusivo del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, Dra Eva del Pilar Plata Sarmiento, 2016, Trabajo de Doctorado.

Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control, Dr Sergio Roberto Matias Camargo, publicado en Revista del CLAD Reforma y Democracia, No 63, Octubre 2015.

Régimen Jurídico De Las Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios Y La Participación De Los Usuarios Bajo El Nuevo Modelo Constitucional De Estado Social De Derecho, Dra Gloria Patricia Gil Alvarez,

Servicios Públicos Domiciliarios: ¿Derechos Humanos O Productos Para La Venta? Fabian Alirio Mazo Elorza 2014

Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales, Lucas Araque García, 2018

Pagina Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Normatividad - concepto)

Ley 142 / 1994

El Régimen General de Los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia, Carlos Alberto Atehortua Rios

Garantía Eficiente De Los Servicios Públicos Esenciales En El Marco Del Estado Social De Derecho En Colombia, Mendoza William, Universidad Libre.