



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



INFORME DE VIGILANCIA CONCRETA – EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
S.A. E.S.P. OFICIAL**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Bogotá, marzo de 2023

1 Identificador del prestador

1.1 Nombre o razón social: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL

1.2 NIT: 800089809-6

1.3 ID (SUI - RUPS): 116

1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto

1.5 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 31/08/1998

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2020 – 2021

2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3 Motivo de la acción: Especial detallada concreta

2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Documentación suministrada por el prestador a través del sistema de gestión documental y remitida por correo electrónico.

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

Realizar vigilancia especial al prestador EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL. con el fin de verificar el procedimiento efectuado en el cambio de los micromedidores en la ciudad de Ibagué, Tolima.

- Ley 142 de 1994
- Decreto 302 de 2000
- Resolución CRA 151 de 2001
- Resolución CRA 375 de 2006
- Resolución CRA 413 de 2006
- Resolución CRA 457 de 2008
- Resolución CRA 768 de 2016
- Contrato de condiciones uniformes de la Empresa de Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial.

3.2. Marco temporal de evaluación: Vigencias 2020 y 2021.

4 Descripción de lo desarrollado:

4.1 Información fuente usada:

- Radicado SSPD No. 20225292654972 del 8 de julio de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225293078302 del 10 de agosto de 2022.

4.2 Requerimientos realizados:

Comunicaciones SSPD No. 20224241593411 de 7 de abril de 2022 y 20224243444241 del 25 de julio de 2022.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

El prestador suministró la totalidad de la información requerida mediante radicados SSPD No. 20225292654972 del 08 de julio de 2022 y 20225293078302 del 10 de agosto de 2022.

4.4 Evaluaciones realizadas:

En el marco de las funciones asignadas a esta Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, SSPD, se ha dispuesto realizar vigilancia especial a la EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, para verificar el procedimiento adelantado por el prestador en relación con el cambio de los medidores en la ciudad de Ibagué, Tolima.

En ese sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó solicitudes de información al prestador EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, los días 07 de abril y 25 de julio de 2022, donde se requirió información a suministrar a través de una base de datos para cada uno de los suscriptores a los que le haya realizado cambio de medidor durante las vigencias 2020 y 2021, así como veinte expedientes de suscriptores remitidos en la misma base de datos.

4.4.1 Aspectos generales

Para comenzar, es importante precisar que la EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL presta los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué, Tolima.

A continuación, se presentan algunas de las características de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, así como la suministrada por el prestador.

4.4.1.1 Datos Generales del Prestador

Según la información que reposa en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de este prestador, se encuentran los siguientes datos generales:

Tabla 1. Datos generales del prestador

| | |
|---------------------------------|---|
| ID | 116 |
| Razón social | EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL |
| Fecha última actualización RUPS | 28/03/2022 |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Tipo de prestador | Sociedades (Empresa de Servicios Públicos) |
| Área de prestación | Acueducto y alcantarillado: Urbano |
| Servicios y actividades | Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización. Alcantarillado: Recolección, tratamiento, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización. |
| Fecha de constitución | 31/08/1998 |
| Fecha inicio de operaciones | 31/08/1998 |
| Representante legal | Érika Melissa Palma Huertas |
| Fecha de posesión representante legal | 16/11/2021 |
| Clasificación | Más de 5.000 suscriptores |
| Dirección | Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola; Ibagué, Tolima. |
| Teléfono | 2756000 - Celular: 3004360709 |
| Correo electrónico | ventanilla.unica@ibal.gov.co |

Fuente: RUPS

4.4.1.1 Análisis información remitida mediante matriz – cambio de medidores

Esta SSPD, proyectó un documento en Excel con base en el procedimiento indicado en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, sobre el cambio de medidores y donde adicionalmente, se solicitaba a la empresa indicara si los cambios realizados a sus suscriptores fueron por motivos de avance tecnológico.

El prestador remitió la información solicitada mediante archivo Excel, donde se requería lo siguiente:

Tabla 2. Matriz cambio de medidores

| |
|---|
| Número de casos |
| Código Interno |
| Estrato / tipo de uso |
| Estado |
| Número del penúltimo medidor instalado. |
| Marca del penúltimo medidor instalado. |
| Tipo de medidor instalado. |
| Fecha de instalación del penúltimo medidor |
| Fecha de aviso de realización de la visita. |
| Número de radicado del oficio del aviso de la visita. |
| Fecha de visita técnica. |
| Número(s) de acta(s) de visita(s) técnica(s). |
| Fecha de retiro de medidor. |
| Número(s) de acta(s) de retiro de medidor. |
| Lectura del aparato retirado. |
| Sí o no se encontraba en garantía el aparato retirado. |
| Valor de retiro del medidor a revisar en laboratorio. |
| Fecha de revisión del medidor en laboratorio. |
| Número del certificado de calibración del aparato revisado expedido por el laboratorio. |
| Valor cobrado al usuario por la revisión del medidor en el laboratorio. |
| ¿El penúltimo medidor revisado fue apto para reinstalar? |
| ¿Fue reinstalado el medidor revisado? |
| Valor de reinstalación del aparato revisado en laboratorio. |
| Resultado de la revisión del aparato según certificado del laboratorio de medidores. |
| Causa del cambio del aparato, según certificado del laboratorio de medidores. |

| |
|---|
| ¿El cambio del medidor se realizó por desarrollo tecnológico? |
| Fecha con el que avisó al usuario la necesidad de reparación o cambio de medidor. |
| Número de radicado del aviso de la necesidad de cambio de medidor. |
| Sí o no fue suministrado por la Empresa el nuevo medidor. |
| Número de medidor nuevo. |
| Marca de medidor nuevo. |
| Tipo del nuevo medidor. |
| Número del certificado de calibración del medidor nuevo expedido por el laboratorio de medidores. |
| Fecha de instalación del nuevo medidor. |
| Valor del nuevo medidor. |
| Valor de instalación del nuevo medidor. |
| Fecha de vencimiento de la garantía. |
| Sí o no entregó al usuario el certificado de calibración del nuevo medidor. |
| Sí o no entregó al usuario la garantía del nuevo medidor instalado. |

Fuente: SSPD

Al respecto, la empresa dio respuesta con el radicado SSPD No. 20225292654972 del 8 de julio de 2022, allegando el archivo Excel solicitado por esta Superintendencia, de la cual, se pudo extraer la siguiente información:

Vigencia 2020:

- El prestador durante la vigencia 2020, realizó cambios de medidor a un total de 3.016 suscriptores.
- No señaló las fechas de aviso de la visita técnica a 2.775 suscriptores, como lo establece el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. **(Tabla 1)**.
- No señaló los números de radicado mediante los cuales les informó a los usuarios la visita técnica, a 2.380. **(Tabla 2)**.
- Avisó a 241 suscriptores la fecha de realización de la visita técnica, sin embargo, no dispone de la fecha de la visita técnica y número del acta de la misma, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. **(Tabla No.3)**.
- Al total de 3.016 suscriptores, no les informó de la visita del retiro del medidor y su notificación con la antelación de dos días hábiles, como lo estipula el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, pero sí registra la fecha de retiro del medidor. **(Tabla 4)**.
- Al total de 3.016 suscriptores, les retiró el medidor, pero no lo remitió al laboratorio, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1° de la Resolución CRA 457 de 2008 que modificó el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001. **(Tabla 5)**.
- A 3.016 suscriptores, no les entregó el certificado de calibración, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. **(Tabla 6)**.
- Avisó a dos suscriptores la fecha de la visita, y dos días después les retiró el medidor. Esto no cumple con el término establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, artículo 12, en cuanto a los treinta días hábiles para entregar el resultado del laboratorio. **(Tabla 7)**.

- Los 3.016 medidores retirados no fueron llevados al laboratorio.

Vigencia 2021:

- El prestador durante la vigencia 2021, realizó cambios de medidor a un total de 4.490 suscriptores.
- No señaló las fechas de aviso de la visita técnica a 4.412 suscriptores, como lo establece el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. **(Tabla 1)**.
- No señaló los números de radicado mediante los cuales les informó a los usuarios la visita técnica, a 3.955. **(Tabla 2)**.
- Avisó a 78 suscriptores la fecha de realización de la visita técnica, sin embargo, no dispone de la fecha de la visita técnica y número del acta de la misma, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. **(Tabla No.3)**.
- Al total de 4.490 suscriptores, no les informó de la visita del retiro del medidor y su notificación con la antelación de dos días hábiles, como lo estipula el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, pero sí registra la fecha de retiro del medidor. **(Tabla 4)**.
- Al total de 4.490 suscriptores, les retiró el medidor, pero no lo remitió al laboratorio, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1° de la Resolución CRA 457 de 2008 que modificó el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001. **(Tabla 5)**.
- A 4.490 suscriptores, no les entregó el certificado de calibración, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. **(Tabla 6)**.
- Los 4.490 medidores retirados no fueron llevados al laboratorio.

Adicionalmente, se requirió allegara lo siguiente:

“2. En caso de haber realizado cambio de medidores por avance tecnológico, remita el estudio técnico y metrológico que justifique que los medidores instalados, realizan una lectura más precisa sobre los retirados.”

Respuesta del prestador: “(...) con el fin presentar mejoras y disminución en el IANC con el que actualmente cuenta la empresa, y dando cumplimiento a la legislación planteada por la superintendencia, la CRA y el contrato de condiciones uniformes, se modifican las especificaciones técnicas del medidor, buscando disminuir las perdidas [sic] por subregistro de medidores, el cual queda incluido dentro del sistema integrado de gestión y el anexo del contrato de condiciones uniformes, procede a plantear y adoptar políticas de calidad enfocada [sic] a mejorar y reestructurar la restitución del Parque [sic] de medidores del perímetro hidráulico con que cuenta la empresa, mejorando la tecnología de los instrumentos buscando bridar [sic] a nuestros usuarios, disminución en la perdida [sic] temprana de la eficiencia metrológica, del índice de reposición por garantía, disminución en medidores frenados a temprana edad.

(...) solo se realizará este requerimiento a los usuarios que se encuentren en servicio directo o con medidor frenado.

(...) la Empresa durante los últimos años se [sic] ha venido instalando medidores volumétricos los cuales funcionan midiendo el volumen de agua que pasa por el contador. De acuerdo con lo anterior nos permitimos manifestar que los [sic] que se pretende cambiar dentro de las especificaciones no es el tipo de medidor, sino la tecnología de transmisión de esta información al registrador, pasando de transmisión mecánica a magnética. (...)”

Para este punto, la Empresa justificó técnicamente el cambio de medidores por mejor tecnología (pasar de transmisión mecánica a magnética), no obstante, no indicó si se encuentra oficialmente documentado este estudio.

“3. Informe sí la empresa cuenta con laboratorio de medidores y si está certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. Anexar copia de la certificación.”

Respuesta del prestador: “(...) IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en el momento cuenta con laboratorio de medidores, el cual no se encuentra acreditado ni certificado por la [sic] ONAC, por lo cual no se realiza calibración de medidores.”

“4. Si no tiene laboratorio propio, informe si cuenta con un laboratorio externo y en caso positivo, anexe el certificado emitido por el ONAC.”

Respuesta del prestador: “El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, al momento no cuenta con ningún tipo de contrato y/o vínculo con algún tipo de laboratorio externo.”

4.4.1.1.2 Análisis expedientes allegados por la Empresa

Una vez analizada la información remitida por la Empresa mediante las bases de datos señalas en el numeral anterior, se procedió a cruzar toda la información que se encontró con las falencias indicadas, escogiendo de manera aleatoria un total de 20 expedientes del prestador para analizar el procedimiento adelantado.

Mediante oficio de radicado SSPD 20224243444241 del 25 de julio de 2022, se solicitó a la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, que remitiera los expedientes de los siguientes suscriptores:

Tabla 3. Expedientes solicitados

| | | | |
|-------|--------|-------|--------|
| 91123 | 26900 | 84669 | 54860 |
| 835 | 50080 | 38424 | 85720 |
| 26958 | 91847 | 37627 | 16298 |
| 75861 | 113849 | 94517 | 57508 |
| 47174 | 4479 | 30469 | 110493 |

Fuente: Radicado SSPD No. 20224243444241 del 25/07/2022

Sobre el particular, el prestador dio respuesta mediante oficio de radicado SSPD 20225293078302 del 10 de agosto de 2022, anexando en todos los casos el documento denominado *BOLETÍN DE ACTIVIDADES INSTALACIÓN O CAMBIO DE MEDIDOR* donde se identifican los datos del medidor instalado, el cual ha sido suministrado por el usuario, y en otros, les adiciona: factura de servicios públicos del suscriptor, certificado de calibración del medidor suministrado por el usuario, así como su factura de compra, sin que se pudiera soportar la totalidad de los documentos de cada uno de los expedientes como se solicitaron desde esta Superintendencia.

A partir de lo remitido por la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, se pudo analizar lo siguiente:

Tabla 4. Análisis expedientes allegados

| Suscriptor | Comunicó la visita (SI - NO) | Fecha de la comunicación | Fecha visita | Avisó el retiro del medidor (SI - NO) | Fecha del aviso | Levantó acta del retiro (SI - NO) | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) | Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) | Fecha del resultado | Levantó acta de instalación (SI - NO) | Fecha del acta | Firmado por el usuario (SI - NO) | Cambió el medidor (SI - NO) | Observación |
|------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------|---|---------------------|---------------------------------------|----------------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | | | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | | | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | | | | |
| 91123 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 2/01/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 835 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 3/01/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 26958 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 4/01/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 75861 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 9/01/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 47174 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 11/01/2020 | SÍ | NO | En la base de datos informó sobre la fecha de aviso de la visita técnica, sin embargo, no aportó tal soporte. De igual manera, señaló que el 11/01/2020 retiró el medidor mediante el acta número 15931, ya que el 1/8/2019 le avisó la necesidad de reparación o cambio del medidor, por medio de la comunicación número 340-7160, pero, estos documentos no reposan en el expediente, y tampoco hay datos en el acta de instalación sobre el medidor que retiró. |
| 26900 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 24/01/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 50080 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 12/02/2020 | SÍ | NO | En la base de datos informó sobre la fecha de aviso de la visita técnica, sin embargo, no aportó tal soporte. De igual manera, señaló que el 12/02/2020 retiró el medidor mediante el acta número 17051, ya que el 10/2/2020 le avisó la necesidad de reparación o cambio del medidor, por medio de la comunicación número 340-0493, pero, estos documentos no reposan en el expediente, y tampoco hay datos en el acta de instalación sobre el medidor que retiró. |
| 91847 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 28/02/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |



| Suscriptor | Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha de la comunicación | Fecha visita | Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del aviso | Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) | Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del resultado | Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del acta | Firmado por el usuario (SI - NO) | Cambió el medidor (SI - NO) | Observación |
|------------|---|--------------------------|--------------|--|-----------------|--|----------------|----------------------------|--|---------------------|--|----------------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| 113849 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 7/03/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 4479 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 7/03/2020 | SÍ | NO | En el acta de instalación del medidor indicaron que el servicio estaba directo, sin embargo, informaron en la base de datos que hubo retiro de aparato el 7/3/2020 mediante el acta número 17631, la cual no contiene registro de medidor retirado. |
| 84669 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 16/03/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes a un cambio de medidor. |
| 38424 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 17/03/2020 | SÍ | NO | En la base de datos informó sobre la fecha de aviso de la visita técnica, sin embargo, no aportó tal soporte. De igual manera, señaló que el 17/3/2020 retiró el medidor mediante el acta número 17970, ya que el 15/2/2020 le avisó la necesidad de reparación o cambio del medidor, por medio de la comunicación número 340-00629, pero, estos documentos no reposan en el expediente, y tampoco hay datos en el acta de instalación sobre el medidor que retiró. |
| 37627 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 19/03/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 94517 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 14/08/2020 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 30469 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 19/01/2021 | SÍ | NO | En la base de datos informó sobre la fecha de aviso de la visita técnica, sin embargo, no aportó tal soporte. De igual manera, señaló que el 19/1/2021 retiró el medidor mediante el acta número 24956, ya que el 29/2/2020 le avisó la necesidad de reparación o cambio del medidor, por medio de la comunicación número 340-1067, pero, estos documentos no reposan en el expediente, y tampoco hay datos en el acta de instalación sobre el medidor que retiró. |



| Suscriptor | Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha de la comunicación | Fecha visita | Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del aviso | Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) | Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del resultado | Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Fecha del acta | Firmado por el usuario (SI - NO) | Cambió el medidor (SI - NO) | Observación |
|------------|---|--------------------------|--------------|--|-----------------|--|----------------|----------------------------|--|---------------------|--|----------------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| 54860 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 20/01/2021 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 85720 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 6/07/2021 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 16298 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 10/09/2021 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 57508 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 16/10/2021 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |
| 110493 | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | NO DISPONE | SÍ | 30/11/2021 | SÍ | SÍ | No presentó el total de los soportes correspondientes al cambio de medidor. |

Fuente: Radicado SSPD 20225293078302 del 10 de agosto de 2022

Sobre los documentos allegados por el prestador, se revisaron uno a uno como se muestra en la tabla anterior, donde se evidenció que no comunicó a los usuarios la visita técnica, no entregó las comunicaciones de aviso de retiro del medidor, levantó acta del retiro, la cual es la misma de la instalación y no entregó el resultado del laboratorio donde se haya determinado que el medidor no cumplía su función y requería ser reemplazado, como lo establecen las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

En algunos casos, avisó la fecha de la visita técnica pero no aportó la fecha de realización de la misma, así como del número de acta. Indicó el retiro del medidor y el número del acta de esta actividad, sin embargo, estos datos no reposan en el soporte documental (*BOLETÍN DE ACTIVIDADES INSTALACIÓN O CAMBIO DE MEDIDOR*). También señaló haber avisado sobre la necesidad de cambio o reparación del medidor mediante comunicación oficial, lo cual no está dentro del expediente.

La información con mayor detalle, se adjunta en archivo Excel, denominado “Informe revisión de expedientes”.

Es importante resaltar que el prestador adjuntó 20 boletines de instalación de medidores con los certificados de calibración y facturas de compra del establecimiento donde adquirieron el aparato los usuarios, sin embargo, lo que se solicitó desde esta Superintendencia fueron “los expedientes” donde se pudiera observar el procedimiento para realizar los cambios de medidores, y de esta manera evidenciar cómo aplican lo estipulado en la Resolución CRA 413 de 2006; no obstante, en los documentos aportados por la empresa, no se encuentra que la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL, este dando estricto cumplimiento a lo establecido en la mencionada Resolución.

5 Hallazgos:

| Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|----------------------|---|--|---|
| Aspectos Comerciales | Procedimiento cambio de medidores – Resolución CRA 413 de 2006 | Información entregada por la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P. OFICIAL | No cumple con el procedimiento establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, respecto a cambio de medidores. |
| | Remisión micromedidor al laboratorio – Resolución CRA 457 de 2008 | | No cumple con lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008, respecto a remitir los medidores al laboratorio para su calibración. |

6 Conclusiones:

- Durante las vigencias 2020 y 2021, la Empresa cambió medidores de acueducto, sin embargo, no soportó las razones de tales reposiciones.
- La empresa indicó no tener laboratorio certificado con el ONAC o contrato vigente con ningún laboratorio de medidores.
- Al revisar cada documento aportado, se observó que la empresa no aplica el debido proceso para realizar el cambio de medidores establecido en la Resolución CRA 413 de 2006.

7 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

8 Responsables de la realización

8.1 Responsable general

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

8.2 Equipo de evaluación

Shirley Sáenz González – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

9 Anexos

- Tablas 2020 y 2021 mencionada en el numeral 4.4.1.1.1 - Archivos Excel.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



- Informe revisión de expedientes – Archivo Excel.