



Manual de atención al usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Glosario	5
4. Derechos y deberes de los usuarios, contemplados en la carta del trato digno	9
4.1. Derechos	9
4.2. Deberes	10
4.3. Obligaciones de la empresa	11
5. Trámite general de una petición, queja o reclamación	12
6. Canales de atención al usuario	14
6.1. Pqr presencial	14
6.2. Pqr a través de línea telefónica	14
6.3. Pqr a través de canales virtuales	14
7. Recursos	15
• Recurso de reposición	16
• Recurso de reposición y en subsidio apelación	16
• Recurso de apelación	16
• Recurso de queja	16
8. Notificaciones	17
8.1. Trámite para notificaciones	17
• Trámite de notificación por correo electrónico	17
• Trámite para notificación personal a dirección física	17
• Trámite para notificación por aviso	17
9. Silencio administrativo positivo	19
10. Desistimiento expreso de peticiones, quejas, reclamos y recursos	20

1. INTRODUCCIÓN

La Compañía **Aqualia**, ha venido expandiendo sus operaciones en Colombia y en paralelo ha venido fortaleciendo el servicio de atención al usuario; con el fin de ofrecer a sus usuarios/suscriptores y suscriptores potenciales una atención cálida, oportuna, eficaz, eficiente, transparente, digna, igualitaria y de calidad, basada en el conocimiento y la asertividad, pues son los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas en la Compañía. En consecuencia, se debe ofrecer una atención que genere confianza en el usuario, a través de la utilización de protocolos dirigidos para su atención e información.

En **Aqualia**, continuamos optimizando nuestros procesos para que nuestros usuarios y suscriptores potenciales encuentren en los canales de atención, el cumplimiento de sus derechos en los diferentes grupos poblacionales, logrando una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado en los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

2. OBJETIVO

Determinar los lineamientos para registrar peticiones, quejas, reclamos y recursos, que nuestros usuarios/suscriptores y/o suscriptores potenciales realicen a través de los diferentes canales y/o medios de atención disponibles para tal fin, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes y aplicables, relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado donde **Aqualia** tenga presencia en Colombia.

3. GLOSARIO

Para los efectos del presente se tendrán en cuenta los siguientes términos y definiciones:

ATENCIÓN: acciones que realiza la empresa a través de los canales existentes para que los usuarios/suscriptores y/o suscriptores potenciales puedan realizar trámites de actuación administrativa, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios que opera **Aqualia**.

CANAL ESCRITO: medio que permite la interacción, entre el usuario/suscriptor/suscriptor potencial y la empresa, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites de actuación administrativa, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios que opera **Aqualia**.

CANAL PRESENCIAL: espacio físico dispuesto por la empresa en el cual los usuarios/suscriptores y suscriptor potencial interactúan de forma directa y personalizada en la Oficina de Atención al Cliente, con el fin de realizar trámites, solicitar información y/o servicios relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios que opera **Aqualia**.

ACTO EMPRESARIAL ELECTRÓNICO: acto administrativo emitido por medio electrónico en el que se asegura su autenticidad, integridad y disponibilidad conforme a la Ley.

ACTO EMPRESARIAL: manifestación unilateral de la voluntad de **Aqualia**, tendiente a generar efectos jurídicos.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: aquella que tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señala la ley, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU): es un contrato uniforme y consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos presta a un suscriptor y/o usuario un servicio público domiciliario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas.

DESISTIMIENTO EXPRESO: acto por medio del cual un usuario, suscriptor o suscriptor potencial, desiste en cualquier tiempo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o recursos que ha presentado.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

FACTURA: cuenta que la empresa **Aqualia** entrega o remite al usuario/ suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

FACTURA AJUSTADA / RELIQUIDADADA: factura que la empresa **Aqualia** entrega o remite al usuario o suscriptor después de haber realizado una corrección o ajuste en virtud de una reclamación.

CUENTA DE COBRO PARA PAGO PARCIAL: documento que la empresa **Aqualia** entrega o remite al usuario o suscriptor para que realice un pago parcial de las sumas que no son objeto de reclamación.

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CALL CENTER): canal telefónico gratuito dispuesto por la empresa **Aqualia** para la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sin que el usuario deba dirigirse a un punto de atención presencial.

NOTIFICACIÓN: acto jurídico por medio del cual la empresa **Aqualia** comunica de manera formal a una persona el contenido de un acto empresarial de carácter particular. Tiene como finalidad principal el ejercicio del derecho a la defensa por parte de quien es notificado.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: acto de puesta en conocimiento de la decisión tomada por la empresa **Aqualia** que tiene lugar en sede de sus empresas, y que se materializa con la entrega de la copia íntegra del Acto Empresarial proferido, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: acto de puesta en conocimiento de la decisión tomada por la empresa **Aqualia** cuando no es posible hacer la notificación personal, la cual consiste en la remisión a la dirección física o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, de la copia íntegra del acto empresarial. Dicho documento indica la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

PETICIÓN: acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a **Aqualia**, para realizar una solicitud, en interés particular o general, relacionada con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo.

PETICIONARIO: persona natural o jurídica, que presenta ante la empresa **Aqualia** una petición, queja, o reclamo.

PETICIÓN INCOMPLETA: petición radicada, en la cual, **Aqualia** constata que está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y con ello la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley. Para ello, **Aqualia** le requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, **Aqualia** decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto empresarial motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PRÁCTICA DE PRUEBAS: cuando sea imprescindible alguna prueba para tomar una decisión, se decretará su práctica e indicará, el plazo dentro del cual debe agotarse esa diligencia, sin exceder el plazo legal. De

esta circunstancia se dará aviso al peticionario, indicándole el término dentro del cual se dará respuesta a su solicitud, conforme lo ordenan las normas vigentes.

El funcionario deberá abstenerse de decretar pruebas impertinentes, inconducentes o superfluas y deberá dejar constancia de su necesidad en el expediente.

PQR: abreviatura para indicar que la empresa **Aqualia** ha recibido una petición, Queja, Reclamación o Recurso.

QUEJA: medio por el cual el usuario o suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad ante la empresa, con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: acto mediante el cual el suscriptor y/o usuario le solicita, a la empresa revisar la facturación de los servicios públicos.

RECURSO: instrumento jurídico que tiene a su disposición el usuario, suscriptor y/o suscriptor potencial, para expresar su inconformidad respecto de las decisiones que adopte **Aqualia**. Tiene como fin que la empresa revise sus decisiones, siempre que las mismas estén relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: acto mediante el cual, el usuario o suscriptor puede ejercer su derecho de defensa, contradicción y doble instancia frente a las decisiones que tome **Aqualia**, con el fin de que se aclare, adicione, revoque o modifique la decisión proferida mediante acto empresarial. Es tramitado por quien expidió la decisión inicial.

RECURSO DE APELACIÓN DE MANERA SUBSIDIARIA: acto mediante el cual, el usuario, suscriptor o suscriptor potencial, de manera conjunta con el recurso de reposición, expresa su inconformidad con una decisión proferida por **Aqualia**, con la finalidad de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión adoptada por la empresa. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición.

RECURSO DE QUEJA: recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por parte de la prestadora.

SEDE ELECTRÓNICA: corresponde al portal de la empresa **Aqualia** en Colombia para la interposición de peticiones, quejas, reclamos y/o recursos: **www.Aqualia.com.co**

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: recolección de residuos sanitarios por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO: recolección de residuos sólidos. Forman parte de este servicio, el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: situación en virtud de la cual, la ley contempla que, ante la falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo o una indebida notificación por parte de la empresa frente a un derecho de petición, se entenderá producida una decisión positiva, sin que requiera para ello la protocolización del acto presunto o ficto.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): entidad de carácter técnico, que por delegación presidencial ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR: persona natural o jurídica con la cual la empresa **Aqualia** ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a cargo.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los Servicios Públicos Domiciliarios a cargo.

USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, CONTEMPLADOS EN LA CARTA DEL TRATO DIGNO

En **Aqualia** y el **Grupo FCC**, el respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales constituyen un elemento básico de conducta, donde todos los empleados deben sumarse a <este compromiso, desempeñando actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

Aqualia cuenta con personal calificado y dispuesto a brindar un servicio amable, transparente y de calidad al usuario, suscriptor o suscriptor potencial en los diferentes canales que tenemos dispuestos para ello, brindando un trato digno, respetuoso, amable, cercano e incluyente, razón por la cual, se relacionan los derechos y deberes de los usuarios, y los canales de atención para hacerlos efectivos.

4.1. DERECHOS:

- Recibir un trato amable, respetuoso, diligente, confidencial y cortés sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Recibir información precisa, sencilla y clara de todo lo relacionado con sus solicitudes o requerimientos y conocer su estado.
- Conocer el nombre del empleado que le atiende y exigir el cumplimiento de sus responsabilidades administrativas.
- Contar con instrumentos adecuados que permitan medir o calcular los consumos reales, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.
- Recibir la factura del servicio con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, de acuerdo con los parámetros señalados por la ley o por la Comisión Reguladora.
- Que le sea restablecido el servicio cuando se haya eliminado la causa de suspensión.
- Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y a que se facture por promedio mientras se establece la causa.
- Presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos en las modalidades, verbal, escrito y/o virtual o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, en los términos que establece la Constitución, la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus reclamaciones presentadas por cualquiera de los canales de comunicación, dentro de los términos establecidos por la ley para tal efecto.

- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes vigentes.

4.2. DEBERES

- Dar un trato amable y respetuoso a los empleados que le atienden.
- Obrar siempre conforme al principio de buena fe.
- Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura necesaria para la prestación de estos.
- No dar a los servicios públicos domiciliarios prestados por **Aqualia** un uso distinto al contratado.
- Efectuar el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambiado el uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida.
- Permitir a **Aqualia** el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas definidas para el servicio que se presta.
- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- Permitir la revisión de las instalaciones internas.
- Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- Dar aviso a **Aqualia** cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente.
- Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.
- Acatar la Constitución y los demás contenidos en la Ley 142 de 1994 y normas complementarias expedidas por las autoridades competentes.

4.3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:

La empresa tendrá, frente a los ciudadanos que ante ella acudan y en relación con los asuntos que tramiten, las siguientes obligaciones:

- a.** Dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b.** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c.** Tramitar las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios/suscriptores/suscriptores potenciales, que lleguen a través de los diferentes canales de atención disponibles.
- d.** Llevar un registro preciso de los consumos de los usuarios.
- e.** Atender los daños o averías que puedan presentarse por la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo.
- f.** Entregar oportunamente la factura por los servicios prestados.
- g.** Mantener en buen estado las redes de acueducto y alcantarillado y en general toda la infraestructura para el suministro de estos servicios.
- h.** Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

5. TRÁMITE GENERAL PARA LA RADICACIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMACIÓN

La presentación y radicación de las peticiones, quejas y reclamos deberá cumplir con lo establecido en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, al igual que en el Decreto 1166 de 2016. En lo que tiene que ver con las peticiones, quejas y reclamos presentadas verbalmente, en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz autorizada por **Aqualia**, se deberá radicar conforme a los días y horarios establecidos y se dejará constancia en el expediente de los siguientes datos:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b. Fecha y hora de recibido.
- c. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- d. Objeto de la petición.
- e. Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- f. Relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita del medio de radicación de la petición, queja o reclamo.

Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el usuario/suscriptor deberá suministrar a la empresa la siguiente información:

- a. Nombre de la empresa a la que se dirige.
- b. Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- c. Dirección del predio y cuenta contrato.
- d. Descripción clara de los motivos de la PQR y la indicación precisa de lo que se pretende.

- e.** Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
- f.** Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- g.** Firma del peticionario.
- h.** Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el asesor que atendió su solicitud en el sistema de información comercial destinado para tal fin.
- i.** En todos los casos, una vez radicada la PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione la empresa.

6. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La empresa **Aqualia** tiene diferentes canales de atención a disposición de nuestros usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, a través de los cuales se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias o pedir información general. Los canales de atención son los siguientes:

6.1. CANAL PRESENCIAL

Atención personalizada en cada una de las oficinas dispuestas en los diferentes municipios donde tiene presencia **Aqualia**.

Cuando el usuario/suscriptor o suscriptor potencial presente una PQR de forma verbal o escrita por medio de cualquiera de los canales establecidos por **Aqualia**, será necesario tener en cuenta como mínimo los requisitos consignados en el numeral cinco (5) del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente que regula la formulación del derecho de petición y de aquellos otros requisitos que apliquen en caso de solicitudes de trámite explícito.

6.2. LÍNEA TELEFÓNICA

Pertenece a este canal la línea de atención gratuita 018000423601. Para toda PQR presentada por el medio descrito, el agente de atención debe comunicar al peticionario el número de radicado que soporte su recepción y registro dentro del sistema de información comercial de la empresa **Aqualia**.

6.3. CANALES VIRTUALES

En el canal virtual se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, recursos, denuncias y sugerencias, así como otros procedimientos administrativos y consultas de información. Los canales son los siguientes:

- Página web (**www.Aqualia.com.co**):, Plataforma por medio de la cual se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, respecto de los bienes y servicios que presta **Aqualia**, donde se encuentran diferentes formatos establecidos para dicho fin.
- Correos corporativos para PQR: Correos dispuestos en cada uno de los municipios donde opera la Compañía.
- Cuando el peticionario decida presentar una PQR a través de los correos electrónicos o por la página web **www.Aqualia.com.co**, se deberá tener en cuenta, como mínimo, los requisitos consignados en el numeral cinco (5) del presente documento, y lo establecido en la normatividad vigente que regula la formulación del derecho de petición y de aquellos otros requisitos que apliquen en caso de solicitudes de trámite explícito.

7. RECURSOS

El peticionario que no se encuentre conforme con la decisión tomada por la empresa **Aqualia**, puede interponer los recursos previstos en la ley 1437 de 2011 y Ley 142 de 1994 en su art. 154 y 155 de forma escrita a través de los canales dispuestos por **Aqualia**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta, con el fin de que la empresa revise ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. **Aqualia** dispone de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Los canales de presentación de recursos dispuestos por **Aqualia** son: punto de atención físicos autorizados para la radicación de documentos; los correos electrónicos dispuestos para cada municipio y/o en la página web www.Aqualia.com.co.

Aqualia no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

En virtud de todo lo expuesto, la empresa **Aqualia** podrá rechazar el recurso o los recursos interpuestos, en caso de que no cumplan con los requisitos aquí descritos y demás aplicables en virtud de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos que puede interponer el peticionario son:

- RECURSO DE REPOSICIÓN:

Según lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 este recurso se debe presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión de la empresa **Aqualia**.

No se requiere intervención de un abogado ni su presentación debe ser personal.

- RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN:

El recurso de apelación se interpone de manera conjunta con el recurso de reposición, según lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

- RECURSO DE APELACIÓN:

Procede en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

- RECURSO DE QUEJA:

El usuario interpone el recurso directamente ante la Superservicios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión donde la empresa **Aqualia** rechaza el recurso de reposición y en subsidio el de apelación o del recurso de apelación directa.

8. NOTIFICACIONES

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994 señala que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán notificar las respuestas de las peticiones o recursos de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA / Ley 1437 de 2011).

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto empresarial, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

8.1. TRÁMITE PARA NOTIFICACIONES

- Trámite de Notificación por correo electrónico:

Procede cuando el usuario haya autorizado expresamente la notificación por este medio. La empresa **Aqualia** enviará dicha notificación al correo electrónico suministrado por el peticionario o al que obre en el expediente.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por **Aqualia**.

- Trámite para Notificación personal a dirección física:

De conformidad con lo señalado en el CPACA, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección física o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de **Aqualia** por el término de cinco (5) días.

El peticionario cuenta con cinco (5) días hábiles, contados a partir del envío de la citación para acercarse a las oficinas y notificarse personalmente, solo se puede notificar personalmente, quien se encuentre legitimado para ello, es decir, el mismo peticionario o quien a este autorice o le otorgue poder para tal fin.

- Trámite para Notificación por Aviso:

Si el peticionario no comparece para que se surta la notificación personal en sede de la empresa al día quinto (5) de enviada la citación, al día sexto (6) **Aqualia** remitirá notificación por aviso, a la dirección física, o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto empresarial. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se

notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

9. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

De conformidad con la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios el término para resolver las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, garantizando una repuesta de fondo y su debida notificación de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo tanto, el silencio administrativo positivo consagrado en la Ley 142 de 1994, se produce si dentro del plazo de los quince (15) días hábiles allí señalados, la empresa no emite la respuesta, la respuesta emitida no resuelve el asunto de fondo o se presenta una indebida notificación, la empresa **Aqualia** deberá una vez proferida la decisión hacer la notificación de conformidad con lo dispuesto en la ley y este reglamento.

Una vez se configura el silencio administrativo positivo, existe la obligación de reconocer al suscriptor o usuario, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, los efectos del silencio administrativo positivo. La empresa **Aqualia** deberá expedir los actos internos necesarios para el reconocimiento, cumplimiento y ejecución de los efectos del silencio administrativo positivo. Si esto no ocurre, el suscriptor o usuario podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos para obtener su reconocimiento. Ante la negativa de la configuración del silencio administrativo proceden los recursos.

10. DESISTIMIENTO EXPRESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Un usuario, suscriptor o suscriptor potencial, puede desistir en cualquier tiempo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos de actuación administrativa presentado(s), lo cual debe constar por escrito, cuyo efecto es que la empresa termina el trámite del requerimiento respectivo.