1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, analizar e investigar las desviaciones significativas en el consumo de agua potable registradas en los usuarios del servicio de acueducto, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes de la facturación definitiva del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los usuarios del servicio público de acueducto atendidos por la Empresa, cuando se detecten variaciones atípicas o desviaciones significativas en el consumo registrado, desde la identificación de la anomalía hasta la determinación del consumo real y la facturación correspondiente.

3. RESPONSABLES

Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Identificar desviaciones significativas en el consumo a partir del análisis del histórico de facturación. • Autorizar la facturación basada en consumo promedio mientras se realiza la investigación. • Solicitar la verificación técnica al área operativa.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Coordinar las inspecciones técnicas en campo. • Asignar al operario encargado de la revisión del medidor y la acometida.
Operario de Acueducto	• Realizar la inspección técnica del medidor y la acometida domiciliaria. • Verificar posibles fugas, daños o manipulaciones del medidor.
Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema las alertas de desviación de consumo. • Aplicar la facturación con base en el promedio histórico mientras se realiza la investigación. • Ejecutar los ajustes de facturación autorizados.
Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	• Recibir y radicar solicitudes, peticiones o reclamos relacionados con consumos atípicos. • Remitir las solicitudes al área de Comercial, Facturación y PQRSD.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Ajuste de Facturación	Modificación realizada en la factura del servicio cuando se determina que el consumo registrado no corresponde al consumo real del usuario.
Anomalía de Lectura	Situación detectada durante la toma de lectura del medidor que puede afectar la medición correcta del consumo, como medidor dañado, ilegible, manipulado o con acceso restringido
Consumo Promedio	Valor calculado con base en el promedio de los consumos históricos del usuario durante los períodos anteriores de facturación.
Desviación Significativa del Consumo	Variación anormal del consumo registrado respecto al promedio histórico del usuario, que puede indicar fugas, daños en el medidor, errores de lectura o cambios en el patrón de consumo.
Inspección Técnica	Verificación realizada por personal operativo para revisar el estado del medidor, la acometida y posibles fugas o anomalías en la instalación.

Investigación de Consumo	Proceso técnico y administrativo mediante el cual la empresa verifica las causas de una desviación significativa en el consumo registrado.
Medidor de Agua	Dispositivo instalado en la acometida domiciliaria que permite medir el volumen de agua consumido por el usuario.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Empresa investigará toda desviación significativa del consumo detectada durante el proceso de lectura o facturación, conforme a lo establecido en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes de realizar la facturación definitiva.
- Cuando se identifique una desviación significativa del consumo, la Empresa podrá facturar provisionalmente con base en el consumo promedio histórico del usuario mientras se adelanta la investigación técnica correspondiente.
- La Empresa realizará las verificaciones técnicas necesarias para determinar la causa de la desviación del consumo, incluyendo revisión del medidor, inspección de la acometida domiciliaria y verificación de posibles fugas visibles en las instalaciones.
- Cuando durante la inspección técnica no se evidencien fugas perceptibles y persista el consumo atípico, la Empresa podrá realizar pruebas técnicas especializadas para la detección de fugas imperceptibles mediante el uso de equipos como geófono u otros instrumentos de diagnóstico hidráulico.
- Cuando se detecten fugas internas en las instalaciones del usuario, la Empresa informará al usuario sobre la anomalía encontrada, siendo responsabilidad del usuario realizar las reparaciones necesarias en su red interna.
- El usuario deberá permitir el acceso al personal autorizado de la Empresa para la inspección del medidor, acometida y redes internas cuando sea necesario para la investigación del consumo.
- Cuando el usuario impida la inspección técnica o el acceso al equipo de medición, la Empresa podrá continuar facturando con base en el consumo promedio histórico hasta que se pueda realizar la verificación correspondiente.
- Una vez determinada la causa de la desviación significativa del consumo, la Empresa procederá a ajustar la facturación conforme al consumo real verificado, dejando registro documental de la investigación realizada.
- Cuando el consumo elevado sea ocasionado por fugas perceptibles o condiciones en las instalaciones internas del usuario, debidamente verificadas mediante inspección técnica, el consumo registrado será responsabilidad del usuario.
- Todas las investigaciones realizadas deberán contar con soporte documental y técnico, tales como informes de inspección, registros fotográficos, resultados de pruebas técnicas y demás evidencias que permitan sustentar las decisiones adoptadas por la Empresa.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Lectura del medidor	El Operario de Acueducto realiza la lectura periódica del medidor del usuario, registrando	Operario de Acueducto	Registro de Lectura Software SYSMAN

		el consumo en el sistema comercial e identificando posibles anomalías visibles como medidor manipulado, dañado o presencia de fugas.		
2	Identificación de desviación	El sistema de facturación o el Auxiliar Administrativo de Facturación compara el consumo registrado con el promedio histórico del usuario para identificar posibles desviaciones significativas.	Auxiliar Administrativo Facturación	Registro de Anomalía Software SYSMAN
3	Validación de desviación	El Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD analiza el histórico de consumo del usuario para confirmar si la variación corresponde a una desviación significativa que requiere investigación.	Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Históricos Consumo Usuario SYSMAN
4	Notificación al usuario	Se informa al usuario sobre la desviación significativa detectada y la necesidad de realizar una inspección técnica para determinar la causa del consumo atípico.	Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	PA-GCOM-FO-01 Oficio / Comunicado
5	Facturación provisional	Mientras se determina la causa de la desviación significativa, se podrá facturar con base en el consumo promedio histórico del usuario conforme al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994.	Auxiliar Administrativo Facturación	Facturación Consumo SYSMAN
6	Programación de verificación técnica	Se programa visita técnica al predio para verificar el estado del medidor, acometida y posibles causas del consumo atípico.	Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Orden de Trabajo
7	Inspección técnica en campo	El Operario de Acueducto realiza inspección del medidor, caja del medidor, acometida domiciliaria y redes visibles, verificando posibles fugas, daños o manipulaciones. Se registran los hallazgos y evidencia fotográfica cuando sea necesario.	Operario de Acueducto	Orden de Trabajo
8	Detección de fugas imperceptibles	Cuando no se detecten fugas visibles y persista el consumo atípico, se podrán realizar pruebas técnicas utilizando	Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento

		equipos especializados como geófono para identificar fugas imperceptibles en redes internas o acometidas. del usuario.		
9	Análisis Técnico	El Profesional de Acueducto y Alcantarillado analiza los resultados de la inspección y de las pruebas realizadas para determinar la causa de la desviación (fuga interna, fuga externa, daño del medidor, error de lectura o consumo real).	Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Facturación Promedio SYSMAN
10	Determinación del consumo	Con base en el análisis técnico se determina si procede facturar según medición real, facturar promedio histórico o realizar ajuste de facturación.	Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
9	Ajuste de facturación	El Auxiliar Administrativo de Facturación realiza el ajuste correspondiente en el sistema de facturación de acuerdo con el resultado de la investigación técnica.	Auxiliar Administrativo Facturación	Ajuste de Software SYSMAN
10	Comunicación al usuario	Se informa al usuario sobre los resultados de la investigación, las posibles causas del consumo y los ajustes aplicados en la facturación. En caso de detectarse fugas internas, se le indicará que la reparación es responsabilidad del usuario.	Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	PA-GCOM-FO-01 Oficio / Comunicado
11	Cierre del caso	Una vez determinada la causa de la desviación significativa y aplicada la facturación correspondiente, se procede al cierre del caso y archivo del expediente del usuario.	Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Reporte de Cierre Software SYSMAN

PUNTO DE CONTROL

6. Notificación de cambio de medidor por oficio. Determinar quién elabora el oficio, quien lo notifica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Circular Externa 006 de 2007 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según aplicabilidad
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente

Lineamientos internos para lectura, análisis de consumos, verificación técnica y ajuste de facturación, versión vigente NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos
8. ANEXOS
PA-GRF-AA-FO-03 Registro de Resguardo Solicitud con Numero de radicación (PQRSD) Soportes Documentales Orden de Trabajo Usuarios Retirados SYSMAN PQRSD

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Leidy Liliana Suarez Molina	Procedimiento inicial	01	31/05/2025
Andrew Masami Asakura Garcia	Ajuste de Formatos del SGC y No Controlados	02	03/06/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Leidy Liliana Suarez Molina	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: