

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EXCESO DE CONSUMO

Los excesos de consumo se pueden presentar por descuido de la persona que habita la vivienda, por consumo y/o por daño en la infraestructura. Cuando el exceso de consumo es significativo y el usuario instaure la queja respectiva se procederá a realizar lo siguiente:

1. El usuario, radicará una queja sobre exceso de consumo a la oficina del Acueducto y/o al correo acueductomarianoospinaesp269@gmail.com. solicitando la revisión del valor de la factura respectiva.
2. Una vez radicada la queja por el exceso de consumo, se procederá a realizar visita técnica al predio por parte del fontanero, quien verificará que no se presenten fugas y/o daños desde la tubería de la red matriz hasta el contador respectivo, realizará una inspección ocular al interior del predio por donde se encuentra la tubería y realizará un informe por escrito de lo evidenciado con registro fotográfico.
3. Para dar una respuesta se debe tener el informe técnico de la visita, la evidencia fotográfica y el promedio de facturación de los últimos seis meses. Así mismo para realizar algún tipo de descuento se verificará el promedio de consumo y si el predio a tenido descuentos anteriores donde se establecerá a cuál de ellos aplica (primera vez 50% / segunda vez 25%) Este descuento o promedio solo se hace al exceso de consumo significativo sin que aplique para cargos fijos, moras o excesos de consumos anteriores.
4. Se entregará respuesta impresa en el predio, al correo electrónico y/o whatsapp que este registrado en la base de datos del usuario, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles notificando si aplica o no la reclamación y el valor a pagar.
5. Si el usuario no está de acuerdo con la decisión tomada deberá pasar un oficio describiendo su inconformidad a la Junta Directiva, donde se analizará y se dará respuesta definitiva.
6. Si la respuesta no se tramita en el periodo que se presentó el exceso de consumo, se expedirá la factura con el cargo fijo para pago en la fecha establecida dando



**ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL
MARIANO OSPINA E.S.P.
GUASCA CUNDINAMARCA
NIT 800.230.792-3**

cabida al análisis de la solicitud y evitando presentarse el cobro por mora y posible suspensión.

7. De no presentarse ningún reclamo por parte del usuario sobre el exceso de consumo se entenderá que pagaran la factura en el plazo establecido. Sin que esto de a realizar seguimiento por la parte técnica del Acueducto para verificar que el agua se esté utilizando de la forma adecuada.

Atentamente,

**JUNTA DIRECTIVA
ASOCIACION ACUEDUCTO MARIANO OSPINA E.S.P**