



Seguimiento a acciones emprendidas por AyA y Aresep

## **Problemas de facturación del agua siguen en la mira de la Defensoría**

*Jueves 18 de Febrero de 2021.* La Defensoría de los Habitantes pidió cuentas a Acueductos y Alcantarillados y a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en aras de dar seguimiento a la investigación relacionada con los problemas de facturación en el servicio de suministro de agua potable.

La Defensoría está interesada en conocer el acatamiento de los prestadores de servicio a la resolución emitida por Aresep ante esta situación y las acciones que se han emprendido para garantizar su cumplimiento. Otra información que se requirió tiene relación con la cantidad de quejas de marzo 2020 a la fecha que correspondieron a estimaciones consecutivas donde se utilizaron promedios de consumo de agua y, si existen datos de 05 años anteriores, que permitan realizar comparaciones históricas.

La Defensoría también solicitó a la Aresep indicar cuál debió ser la metodología a utilizar por el AyA para el registro del consumo del abonado durante el tiempo en que, por efectos de pandemia no se podían llevar a cabo las lecturas de los medidores y, si este tipo de mediciones, se ajustan o no a la reglamentación técnica vigente en ese momento.

De igual manera, la Defensoría de los Habitantes elevó ante AyA diez preguntas relacionadas con estos problemas de facturación, en particular en relación con facturaciones en las cuáles se usaron estimaciones consecutivas, promedios y con un plazo menor a los 12 meses. Asimismo en los casos en que se haya determinado que el error en la facturación ha tenido como consecuencia para el abonado el pago del IVA, cuando no debía habersele cobrado, se le solicitó al AyA qué acciones se han realizado para devolver ese dinero y ante el Ministerio de Hacienda, si corresponde.

El día de ayer la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo, sostuvo una reunión virtual con autoridades de la Aresep y luego de la misma, la Defensoría valora emprender nuevas acciones al tema de la facturación del servicio de agua, ya que este problema lleva casi un año sin que exista a la fecha una solución.

**Oficina de Comunicación**  
**Defensoría de los Habitantes**