

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-17
		VERSIÓN: 02
	FORMATO NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VIGENTE DESDE: 2024-06-18
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	PÁGINA 1 DE 1



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20244100052581
Fecha: 31-07-2024

Señora:
ANGELA CALDERON
Celular: 320 990 9017
Casa 6 Conjunto Reserva Paso Real
Espinal - Tolima

*7 de Julio - 31 2024
HR 4:19 PM
NO SE LOCALIZA NADIE*

Código de Cuenta: 27865

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL, E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión con radicado N° 20244100050211 de 17-07-2024, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

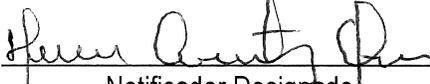
HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO

Carrera 6 No 7-80 Barrio El Centro Tel.: (608) 2390201
Email: pqr@aaespinal.com.co
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3
El Espinal – Tolima

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-17
		VERSIÓN: 02
	FORMATO NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VIGENTE DESDE: 2024-06-18
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	PÁGINA 1 DE 1

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100052581 fue enviado el día 31-07-2024 y la notificación se considera surtida el día 01-08-2024.

FIRMA y C.C. 
 Notificador Designado
 03128 632

Número de guía: RA488388331CO

Datos del envío

Fecha de envío: 02/08/2024 09:53:31 **Tipo de servicio:** CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024 **Cantidad:** 1
Peso: 200,00 **Valor:** 7350,00 **Orden de servicio:** 17365828

Datos del Remitente

Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. EAAA **Ciudad:** ESPINAL_TOLIMA **Departamento:** TOLIMA
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO **Teléfono:** 2390201

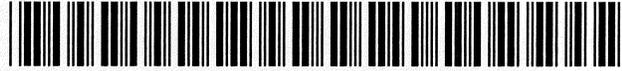
Datos del Destinatario

Nombre: ANGELA CALDERON **Ciudad:** ESPINAL_TOLIMA **Departamento:** TOLIMA
Dirección: CASA 6 CONJUNTO RESERVA PASO REAL **Teléfono:**

Eventos del envío

Carta asociada: **Código envío paquete:** **Quién recibe:** **Envío Ida/Regreso asociado:**

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
2/08/2024 9:53:31 a. m.	PO.IBAGUE	Admitido	
8/08/2024 5:10:43 p. m.	PO.IBAGUE	Otros- cerrado 2da vez pueblos. devolución a remitente	



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20244100050211
Fecha: 23-07-2024

Señora:
ANGELA CALDERON
Celular: 320 990 9017
Casa 6 Conjunto Reserva Paso Real
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20244100016644 del 17 de Julio de 2024
Código de Cuenta: 27865

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **27865**, a nombre de **YEISON FERNEY DUARTE ESCOBAR**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **CASA 6 Conjunto Reserva Paso Real**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **17 de julio del 2024**, la señora **ANGELA CALDERON**, manifiesta *"Solicito de manera muy amable una revisión y adicionalmente una factura provisional para poder cancelar el recibo, ya que el consumo me está llegando demasiado costoso (...)"*, me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal, es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

**"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.
La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan;
a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho
disponibles; a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al
suscriptor o usuario.**

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior."

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico será tomado con base al consumo promedio de usuarios en las mismas condiciones (lo anterior teniendo en cuenta que el consumo histórico del inmueble no es válido puesto que su matrícula fue efectuada el 7 de mayo del 2024), estrato y/o categoría de uso, siendo así:

Estrato	Promedio
1	14
2	13
3	14
4	15
5	29
6	8

Imagen1: Tabla de promedios según estrato

Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

Consumo períodos reclamado 55 m3
 Promedio períodos anteriores 13 m3
 Resultado de la resta 42 m3

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

$$42 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$$

$$4200 / 13 \text{ m3 (consumo promedio)} =$$

Porcentaje de Desviación de = **323 %**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **junio de 2024**, por cuanto el consumo aumento en un **323 %**, con respecto del promedio histórico de **13 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA, **teniendo en cuenta que 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo para usuarios con promedio no valido**, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar la(s) causa(s) del incremento en el consumo, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, o fugas perceptibles o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12º de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

En el periodo de junio de 2024, el predio presenta desviación significativa, la Empresa investiga la causa del aumento en el consumo, mediante el acta de visita técnica previa **Nº 389607**, la cual fue ejecutada el día 20 de junio de 2024; no se encontró a nadie en la vivienda por lo que se tomaron los datos del medidor marca Control agua con serie Nº 22045256, **lectura reportada 60 m3**.



Registro fotográfico fachada del inmueble, acta de visita técnica previa N° 389439

Teniendo en cuenta la reclamación presentada por el usuario se visitó el inmueble el 19 de julio del 2024, siendo las 8:28 Am, se visitó el predio el cual posee acometida domiciliaria de ½" destinada a un uso residencial, se efectuó revisión interna a los diferentes puntos hidráulicos incluidas tres (3) baterías sanitarias y no se evidencian anomalías, **se practica prueba de llaves y se evidencia que al encontrarse toda la grifería del inmueble cerrada el medidor y su indicador de fugas no registra consumo alguno; lectura reportada 118 m3;** la visita fue atendida por la señora **ANGELA P. CALDERON L.**

Conviene decir que obra en el expediente del código de cuenta contrato de la referencia acta de visita técnica previa N° **391207** ejecutada el 23 de julio del 2024, se realizó inspección interna revisando los puntos hidráulicos y baterías sanitarias (3), logrando evidenciar la presencia de fuga perceptible en uno de los sanitarios, la cual está siendo ocasionada por el árbol de entrada debido a que no sella correctamente, ocasionando que el agua supere el nivel de este, por lo que el preciado líquido termina perdiéndose por el tubo del desfogue; **lectura reportada 123 m3.** La visita fue atendida por la señora **ANGELA CALDERON.**

En este punto es importante, indicar que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el año 2007, elaboró la Circular Externa 006-2007, en la cual consignó todo lo referente en las investigaciones por Desviaciones Significativas y en lo relativo a las revisiones, dijo lo siguiente:

El prestador en la visita debe:

1. **Indagar las razones que originaron los cambios en el consumo o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles**
2. **Informar al usuario la situación presentada; y**
3. **Consignar en el acta de visita todo lo sucedido, los hallazgos, las manifestaciones u observaciones que haya realizado el usuario, para lo cual en el expediente debe allegarse copia del acta de visita, la cual debe**

contener por lo menos lo previsto en el numeral 2.6 de la presente circular." (Negrilla y Subrayada fuera de texto)

Frente a la caracterización de los tipos de fugas que se pueden presentar en los predios conviene tener en cuenta lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del decreto único reglamentario No. 1077 de 2015 que señalan lo siguiente:

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

Tal como hace referencia la definición anterior y **teniendo en cuenta que la fuga se pudo detectar mediante inspección visual**; se puede demostrar que el daño presentado en las instalaciones internas obedeció a la presencia de una **FUGA PERCEPTIBLE**; estas son, **aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos**, por lo tanto el usuario debe asumir el pago del consumo que registre el medidor, debido a esto se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es confirmar el consumo desviado; lo anterior obrando en concordancia con lo señalado en el decreto 302 de 2000, que define **fuga perceptible** como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas del inmueble y es detectada directamente por los sentidos y es atribuible al usuario

Es importante recalcar que el mantenimiento de las redes e instalaciones internas del predio es únicamente responsabilidad de los usuarios o suscriptores.

"RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere".

Para el sector de acueducto y alcantarillado, el Decreto 1077 de 2015, (derogatorio de los Decretos 302 de 2000 y 3050 de 2013), contiene en su **Artículo 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las Instalaciones Domiciliarias**. **El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.**

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Tomando como base la visita técnica efectuada el día 23 de julio del 2024, se puede concluir que esta prestadora investigo y detectó la causa del alto consumo por fugas perceptibles, por lo anterior, el



usuario debe asumir el pago del consumo que registre el medidor teniendo en cuenta que se trató de una fuga perceptible, a esta prestadora de servicio no le es dado acceder a su petición, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

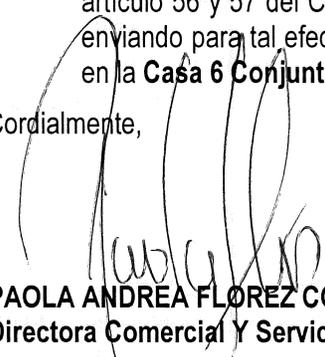
Le recordamos que en su caso el consumo se ha determinado por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, obrando de acuerdo a lo establecido Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario; por otra parte la empresa está obligada a liquidar y cobrar el consumo, toda vez que conforme a lo previsto en el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar a exonerar a ninguna persona natural o jurídica del pago de los servicios públicos.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código N° 27865, factura N° 5516537 del período de **Junio del 2024, de 55 m3**, obrando de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **ANGELA CALDERON**, Celular: 320 990 9017, en la **Casa 6 Conjunto Reserva Paso Real**, de este municipio.

Cordialmente,


PAOLA ANDREA FLÓREZ CORPUS
Directora Comercial Y Servicio Al Cliente E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas
Revisado para firma: Paola Andrea Flórez Corpus
Aprobó: Oficina Jurídica
Archivado en carpeta de suscriptor N° 27865