	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-008
	EDICTOS	VERSIÓN: 02
		VIGENTE DESDE: NOVIEMBRE DE 2022

FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO

El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente aviso para surtir la notificación del siguiente oficio y/o resolución:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20244100031361	30-04-2024	3128	ANA RUTH HENAO	20244100028701	22-04-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 23/05/2024 en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el 30/05/2024 y su notificación quedara surtida el día 31/05/2024.

FIRMA Notificador Designado



FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO

El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente aviso para surtir la notificación del siguiente oficio y/o resolución:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20244100031361	30-04-2024	3128	ANA RUTH HENAO	20244100028701	22-04-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 23/05/2024 en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el 30/05/2024 y su notificación quedara surtida el día 31/05/2024.

FIRMA Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20244100028701
Fecha: 22-04-2024

Señor (a)
AURA RUTH HENAO
Celular: 321 342 2328
Cr 7 N.º 12 – 31 B / El Centro
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20244100007824 del 09 de Abril de 2024

Código de Cuenta: **3128**

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 **3128**, a nombre de **DE RODRIGUEZ AURA RUTH** a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Cr 7 N.º 12 – 31 B / El Centro**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **09 de abril de 2024**, La Señora **AURA RUTH HENAO**, manifiesta "La casa casi siempre esta deshabitada, se puede ver con los recibos anteriores y ahora que hicieron contadores dicen que hacen visitas, que están pendiente y ni golpean y dejan papel por debajo de la puerta, solicito a ustedes el arreglar factura, es un atraco lo que están cobrando." (...)", 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 de 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; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Página 1 de 5

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

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 períodos 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 período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, 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 sentido el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
SEPTIEMBRE DEL 2023	12
OCTUBRE DEL 2023	11
NOVIEMBRE DEL 2023	08
DICIEMBRE DEL 2023	03

ENERO DEL 2024	01
FEBRERO DEL 2024	08
Total	43 / 06 = 07 m3

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 22 m3
 Promedio períodos anteriores 07 m3
 Resultado de la resta 15 m3

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

15 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
 1,500 / 07 m3 (consumo promedio) =
 Porcentaje de Desviación de = 214 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Marzo de 2024** por cuanto el consumo aumento en un **214 %**, con respecto del promedio histórico de, **07 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 es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, 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 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de **marzo de 2024**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 385971, el 19 de MARZO de 2024**, Se realiza la visita el predio y nadie en casa. **Lectura reportada 2137 m3.**

Para el periodo actual, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica para revisión domiciliaria, el 05 de abril de 2024**, Se tomaron datos y lectura del medidor, totalmente quieto el medidor en su funcionamiento al momento de la visita, se llamó al número que está en la orden, nadie contesta, se timbra en la puerta, nadie atiende, no se puede verificar estado del predio y del medidor. **Lectura reportada 2137 m3.**

Obrando en el expediente del **código de cuenta contrato N.º 3128**. **La Empresa procede a investigar y realiza visita técnica para verificación del estado y funcionamiento del medidor**, la cual fue realizada el día 08 de abril del 2024; Se realizo llamada vía telefónica al numero que se encuentra en la orden en 3

ocasiones y no contestan, se visita el predio a las 11: 24 Am, se golpea en varias ocasiones y nadie atiende la visita, medidor en buen estado físico. **Lectura Reportada 2145 m3.**

Retomando el caso que nos ocupa, la empresa genera **acta de visita técnica para revisión domiciliaria** el día **09 de abril del 2024**, la cual fue **realizada el día 17 de abril del 2024**, donde el técnico comercial detalla las siguientes observaciones; Se visita predio y se llama al numero 321 342 2320, contesta el usuario y manifiesta que no encuentra en la ciudad de el espinal y no puede atender la visita, medidor en buen estado físico. **Lectura reportada 2148 m3.**

Teniendo en cuenta la lectura tomada en este mes, se puede evidenciar que el consumo ha normalizado, si existiera fuga en el predio, seguiría incrementando el consumo. Al presentarse este tipo de diferencias sin justificación alguna la empresa tiene la obligación de facturar el consumo presentado.

Al respecto nos permitimos informarle que la empresa programa las revisiones internas a las instalaciones hidráulicas, por lo tanto, es deber del usuario estar presente al momento que el operario se acerque al inmueble a realizar la revisión, de lo contrario si no le es posible asistir, debe delegar una persona con el ánimo de que esta atienda la revisión que se va a ejecutar. Por tal motivo no fue posible detectar la causa del aumento del consumo o posible fuga en el predio en las visitas técnicas anteriores, por lo tanto, se procedió a facturar el consumo desviado.

Por otro lado, 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 con 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 último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. "RECORDEMOS QUE GOTTA A GOTTA EL AGUA SE AGOTA". **Importante: donde hay humedad hay escape.**

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

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No. 3128**, factura **No 5428909** período comprendido entre el **27 de febrero de 2023 al 26 de marzo de 2024 (marzo de 2024)**, de **22 m3**, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva.
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 con los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para

Página 4 de 5

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima




tal efecto, notificación al señor **AURA RUTH HENAO**, Celular: 321 342 2328 O en la dirección Cr
7 N.º 12 – 31/B / El Centro, Del municipio de el espinal.

Cordialmente,


PAOLA ANDREA FLOREZ CORPUS.
Director Comercial y Servicio Al Cliente

Proyectó: Alejandro Pulecio
Revisó: Paola Andrea Flórez Corpus.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 3128

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-016
	FORMATO DE NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VERSIÓN: 03
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2023-11-15
		PÁGINA 1 DE 2



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado. No. 20244100031361
Fecha: 30-04-2024

Señora:
AURA RUTH HENAO
Celular: 321 342 2328
Cr 7 N° 12 – 31 B / El Centro
Espinal - Tolima

Apr. 30-2024
H2 2:47 PM
NO SE LO MANDA NADIE

Código de Cuenta: 3128

AVISO

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

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión con radicado N° 20244100028701 de 22-04-2024, 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


Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

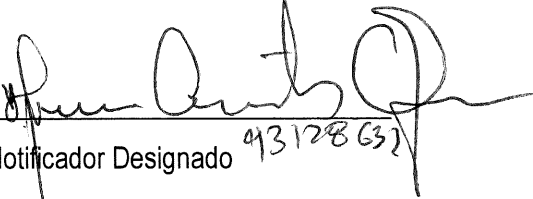
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-016
		VERSIÓN: 03
	FORMATO DE NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VIGENTE DESDE: 2023-11-15
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	PÁGINA 2 DE 2

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100031361 fue enviado el día 30-04-2024 y la notificación se considera surtida el día 02-05-2024.

FIRMA y C.C. 
Notificador Designado 413128632

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
 Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 11 210 - servicioalcliente@472.com.co
 Minitic Concesión de Correo

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: RA474961236CO

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: AURA RUTH HENAO
 CARRERA 7 NO. 12-31 BARRIO CENTRO
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: 733520123
 Fecha admisión

472
 4004
 001

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
 Minitic Concesión de Correo/
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024
 Centro Operativo : PO. IBAGUE
 Orden de servicio: 17113402
 Fecha Pre-Admisión: 30/04/2024 17:12:54



RA474961236CO

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	C1 C2 Cerrado
NE No existe	N1 N2 No contactado
NS No reside	FA Fallecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
Dirección errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C. Gestión de entrega: dd/mm/aaaa

Tel: 260 dd/mm/aaaa

PO. IBAGUE SUR 4004 001

Remitente

Nombre/ Razón Social: AURA RUTH HENAO
 Dirección: CARRERA 7 NO. 12-31 BARRIO CENTRO
 Tel: Código Postal: 733520123
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Depto: TOLIMA
 Código Operativo: 4004001

Destinatario

Nombre/ Razón Social: AURA RUTH HENAO
 Dirección: CARRERA 7 NO. 12-31 BARRIO CENTRO
 Tel: Código Postal: 733520123
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Depto: TOLIMA
 Código Operativo: 4004001

Valores

Peso Físico(grs):200
 Peso Volumétrico(grs):0
 Peso Facturado(grs):200
 Valor Declarado:\$6.750
 Valor Flete:\$7.350
 Costo de manejo:\$0
 Valor Total:\$7.350 COP

Dice Contener: Observaciones del cliente :AVISO COD 3128

472
 40040014004001RA474961236CO

El usuario debe expresar conciencia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, tiene sus datos personales para poder su entrega al envío. Para ignorar algún indicador, avísanoslo al 472. Para consultar el estado de su envío, comuníquese al 472. Para consultar el estado de su envío, comuníquese al 472. Para consultar el estado de su envío, comuníquese al 472. Para consultar el estado de su envío, comuníquese al 472.

Número de guía: RA474961236CO

Datos del envío

Fecha de envío: 03/05/2024 08:56:01
Tipo de servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024
Cantidad: 1
Peso: 200,00
Valor: 7350,00
Orden de servicio: 17113402

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: AURA RUTH HENAO
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Dirección: CARRERA 7 NO. 12-31 BARRIO CENTRO
Teléfono:

Eventos del envío

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

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
3/05/2024 8:56:01 a. m.	PO.IBAGUE	Admitido	
20/05/2024 11:25:12 a. m.	CD.IBAGUE	Otros: cerrado 2da vez-dev. a remitente	
20/05/2024 3:04:00 p. m.	CD.IBAGUE	TRANSITO (DEV)	
21/05/2024 10:00:37 a. m.	PO.IBAGUE	TRANSITO (DEV)	
22/05/2024 8:30:08 a. m.	PO.IBAGUE	devolución entregada a remitente	