



**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 los presentes aviso para surtir la notificación de los siguientes oficios y/o resoluciones:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20224200010621	24-02-2023	5731	MIGUEL ANGEL GOMEZ	20234200007841	14-02-2023
20234200012151	27-02-2023	2275	JOSE URIEL VASQUEZ	20234200008791	17-02-2023
20234200012451	28-02-2023	11651	MARIA VICTORIA ROJAS	20234200009371	20-02-2023
20234200009081	20-02-2023	26366	JORGE ELIECER TOLE	20234200006781	09-02-2023
20234200013921	06-03-2023	23464	JULIANA EMPERATRIZ CASAS	20234200011981	25-02-2023
20234200017401	16-03-2023	2971	MARIA ISABEL SANDOVAL	20234200014341	08-03-2023
20234200017391	16-03-2023	14038	MARIA ISABEL SANDOVAL	20234200014331	08-03-2023
20234200016821	15-03-2023	11494	JUDITH CANDIA DE QUINTERO	20234200014001	06-03-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 20/04/2023-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-20/04/2023-y su notificación quedara surtida el día 26/04/2023

---

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 la (s) personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente edicto para surtir la notificación de los siguientes oficios y/o resoluciones:

RADICADO PETICION	FECHA RADICADO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RADICADO
20234200002994	31-01-2023	5731	MIGUEL ANGEL GOMEZ	20234200007841	14-02-2023
20234200003234	01-02-2023	2275	JOSE URIEL VASQUEZ	20234200008791	17-02-2023
20234200003294	02-02-2023	11651	MARIA VICTORIA ROJAS	20234200009371	20-02-2023
20234200002674	30-01-2023	26366	JORGE ELIECER TOLE	20234200006781	09-02-2023
20234200011981	25-02-2023	23464	JULIANA EMPERATRIZ	20234200011981	25-02-2023
20234200004944	20-02-2023	2971	MARIA ISABEL SANDOVAL	20234200014341	08-03-2023
20234200004954	20-02-2023	14038	MARIA ISABEL SANDOVAL	20234200014331	08-03-2023
20234200005384	23-02-2023	11494	JUDITH CANDIA DE QUINTERO	20234200014001	06-03-2023

Se deja constancia que el (los) edicto (s) fueron publicados el día 20/04/2023-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-20/04/2023-y su notificación quedara surtida el día 26/04/2023.

---

FIRMA Notificador Designado

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200010621  
Fecha: 24-02-2023

Señor(a)  
**MIGUEL ANGEL GOMEZ**  
E-mail: [angel2091997@gmail.com](mailto:angel2091997@gmail.com)  
Celular: 310 673 5636  
Cr 3 N.º 6 -39 B / Betania  
**Espinal - Tolima**

**CÓDIGO: 5731**

**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 **No. RAD. 20234200007841 del 14-02-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MIGUEL ANGEL GOMEZ** 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.

ALEJANDRO PULECIO  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

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](mailto:pqr@aaaespinal.com.co) [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto:facturacion@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

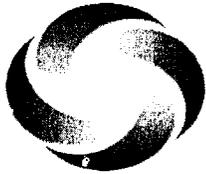
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200010621 DEL 24-02-2023 y fue enviado el día 24-02-2023 y la notificación se considera surtida el día 25-02-2023.

FIRMA y C.C. \_\_\_\_\_

Notificador Designado



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200007841  
Fecha: 14-02-2023

Señor (a)  
**MIGUEL ANGEL GOMEZ**  
E-mail: [angel2091997@gmail.com](mailto:angel2091997@gmail.com)  
Celular: 310 673 5636  
Cr 3 N.º 6 - 39 B / Betania  
Espinal – Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200002994 del 31 de Enero de 2023**  
**Código de Cuenta: 5731**

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 **5731**, a nombre de **ESPINOSA LUIS ANTONIO** corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Cr 3 N.º 6 - 39 B / Betania**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **31 de enero de 2023**, El señor **MIGUEL ANGEL GOMEZ manifiesta**; "meses anteriores llegaba el recibo \$ 36,000 o a veces a 30,000 y este mes que no estuvimos llego de 59,000, solicito que me colaboren con el que toma el registro porque el mes pasado paso y no tomo la lectura y lo llame y le dije que pasaba porque no tomaba la lectura en la casa solo vivimos dos personas, mi señora y yo no entiendo porque tanto consumo . (...)", 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; y 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:

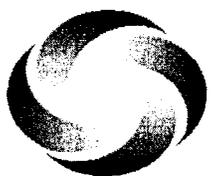
Página 1 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

*“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 (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- 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.*

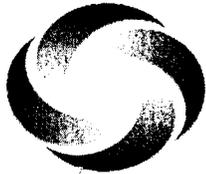
*Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.”*

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 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
JULIO DEL 2022	14
AGOSTO DEL 2022	12
SEPTIEMBRE DEL 2022	15
OCTUBRE DEL 2022	14
NOVIEMBRE DEL 2022	13
DICIEMBRE DEL 2022	16
Total	<b>84 / 6 = 14 m<sup>3</sup></b>

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.



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

Consumo períodos reclamado 24 m3  
Promedio períodos anteriores 14 m3  
Resultado de la resta 10 m3

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

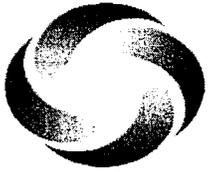
$$\begin{aligned} 10 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ 1,000 / 14 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ \text{Porcentaje de Desviación de} = 71 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **enero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **71 %**, con respecto del promedio histórico de, **14 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 12º de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Retomando el caso, se observa que la E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Diciembre de 2022 hasta el 26 de enero de 2023 (enero 2023)**, facturó un consumo de **24 m3**, teniendo en cuenta la petición presentada por el usuario esta prestadora procedió a generar acta de revisión domiciliaria por alto consumo, la cual fue llevada a cabo **el 03 de febrero del 2023**; se realiza visita al predio revisión interna tiene 3 puntos hidráulicos directamente del medidor (1) ducha , (2) cisterna , (3) alberca, los cuales no presentan fugas, medidor empotrado, se procede a cubicar con el vaso de precipitación en el punto hidráulico de la alberca , arrojando la misma cantidad del vaso 2 litros con el medidor , medidor empotrado posición correcta queda instalado dentro de la cajilla no tiene tanque elevado no se encontraron fugas perceptibles ni imperceptibles. **Lectura reportada 613 m3.**

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 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.

**No obstante lo anterior, se informa que si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "**



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

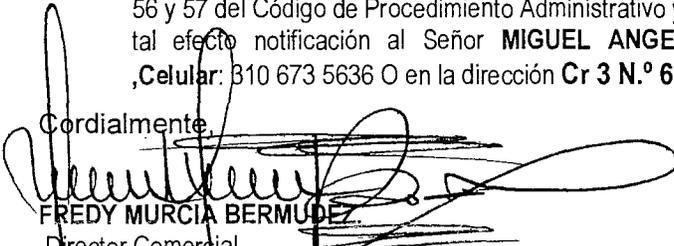
Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**.

**Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. [auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co](mailto:auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co).**

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. 5731**, factura **No 5068630** período comprendido entre el **27 de diciembre de 2022 al 26 de enero de 2023 (enero de 2023)**, de **24 m3**, de acuerdo a 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 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 al Señor **MIGUEL ANGEL GOMEZ**, E-mail: [angel2091997@gmail.com](mailto:angel2091997@gmail.com) , Celular: 310 673 5636 O en la dirección **Cr 3 N.º 6 - 39 B / Betania**, de Espinal.

Cordialmente,



**FREDY MURCIA BERMÚDEZ**  
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio  
Revisó: Fredy Murcia Bermúdez  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 5731

**>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN** **<<4-72>>**  
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: **DÍA MES AÑO** **27 FEB 2023** Fecha 2: **DÍA MES AÑO**

Nombre del distribuidor: **JAIME ORJUELA** Nombre del distribuidor

C.C. **C.C. 1.015.427.577**

Centro de distribución: **6-31** Centro de distribución: **6-43**

Observaciones: **6-31 6-43**

Página 4 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Tolima Espinal – Tolima

472

<b>Destinatario</b>		<b>Remitente</b>	
Nombre/Razón Social:	MIGUEL ANGEL GOMEZ	Nombre/Razón Social:	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALICANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección:	CARRERA 3 NO. 6-39 BARRIO BETANIA	Dirección:	CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Ciudad:	ESPINAL_TOLIMA	Ciudad:	ESPINAL_TOLIMA
Departamento:	TOLIMA	Departamento:	TOLIMA
Código postal:		Código postal:	
Fecha admisión:		Envío:	RA413731530CO

472  
 4004  
 001

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9  
 Minitic Concesión de Correo  
 Orden de servicio: 15930921  
 Fecha Pre-Admisión: 24/02/2023 15:45:19

<b>Remitente</b>		<b>Destinatario</b>	
Nombre/Razón Social:	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALICANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL	Nombre/Razón Social:	MIGUEL ANGEL GOMEZ
Dirección:	CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT/C.CIT: 1590704204	Dirección:	CARRERA 3 NO. 6-39 BARRIO BETANIA
Referencia:	RA0 10621	Tel:	
Ciudad:	ESPINAL_TOLIMA	Departamento:	TOLIMA
Código Postal:		Código Postal:	
Código Operativo:	4004001	Código Operativo:	4004001
<b>Valor</b>		<b>Valor</b>	
Peso Fisico(g):	200	Peso Fisico(g):	200
Peso Volumetrico(g):	0	Peso Volumetrico(g):	0
Valor Declarado:	\$5.800	Valor Declarado:	\$5.800
Valor Flete:	\$5.800	Valor Flete:	\$5.800
Costo de manejo:	\$0	Costo de manejo:	\$0
Valor Total:	\$5.800 COP	Valor Total:	\$5.800 COP
<b>Causales Devoluciones:</b>		<b>Observaciones del cliente:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> REB: Rebasado <input type="checkbox"/> NS: No existe <input type="checkbox"/> NR: No reside <input type="checkbox"/> DR: Desconocido <input type="checkbox"/> DE: Dirección errada	Observaciones del cliente: CITACION NOT AVERO COD 5731 6-31 / 6-43		
<input type="checkbox"/> F: Cerrado <input type="checkbox"/> NI: No contactado <input type="checkbox"/> FA: Fallido <input type="checkbox"/> AS: Aportado Clausurado <input type="checkbox"/> FM: Fuerza Mayor	Fecha de entrega: _____ Hora: _____ Distribuidor: <b>AMIE ORJUELA</b> Gestión de entrega: <b>27 FEB 2023</b>		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C. _____ Tel: _____		C.C. _____ Tel: _____	
Código Postal: _____		Código Postal: _____	
Código Operativo: _____		Código Operativo: _____	



Principal Operador: Operación 25, 6, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

PO. IBAGUE SUR  
 4004  
 001

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200012151  
Fecha: 27-02-2023

Señor(a)  
**JOSE URIEL VASQUEZ**  
Celular: 310 7856 5666  
Cr 10 N.º 9 – 25 B / Caballero Y Góngora  
**Espinal - Tolima**

**CÓDIGO: 2275**

**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 **No. RAD. 20234200008791 del 17-02-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **JOSE URIEL VASQUEZ** 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.

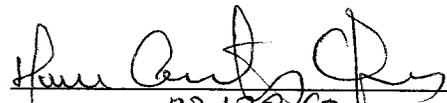
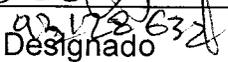
La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

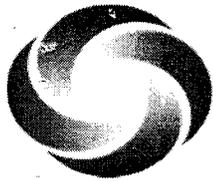
*ALEJANDRO PULECIO*  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200012151 DEL 27-02-2023** y fue enviado el día 27-02-2023 y la notificación se considera surtida el día 28-07-2023.

FIRMA y C.C.   
Notificador Designado 



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200008791

Fecha: 17-02-2023

Señor (a)  
**JOSE URIEL VASQUEZ**  
Celular: 3107865666  
CR 10 9-25 B/ Caballero Y Gongora  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200003234 del 01 de Febrero de 2023**  
**Código de Cuenta: 2275**

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 **2275**, a nombre de **RITA SACHEZ SANDOVAL**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **CR 10 9-25 B/ Caballero y Gongora, Espinal**.

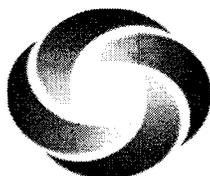
Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **01 de Febrero del 2023**, el señor **JOSE URIEL VASQUEZ**, manifiesta *“La ultima factura me llego tan elevada estando la casa deshabitada, no vive nadie (Solo se guarda mercancía y nada mas), desde hace un año y medio o más tiempo, las facturas anteriores me llegaban de \$25.000 y \$30.000 y como es posible que la última llegue elevada tampoco hay fuga alguna; Solicito que se me rebaje esa factura tan elevada, y se cobre como las facturas anteriores ya que es injusto que se me cobre como si estuviera viviendo en ella. (...)”*, 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:



**EAAA**  
DEL **Espinal** E.S.P.

*"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.*

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 (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- 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 del periodo de **Noviembre 2022** que preceden al reclamado. En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.



	Promedio histórico últimas seis facturas
JULIO 2022	0
AGOSTO 2022	0
SEPTIEMBRE 2022	0
OCTUBRE 2022	0
NOVIEMBRE 2022	0
DICIEMBRE 2022	0
Total	<b>0 / 0 = 0 m3</b>

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 54 m3  
Promedio períodos anteriores 0 m3  
Resultado de la resta 54 m3

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

54 m3 (Diferencia en reclamación) x 100% =  
5400 / 0m3 (consumo promedio) =  
Porcentaje de Desviación de = 5400%

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **aparece** una desviación significativa para el periodo facturado en **Enero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un 5400%, con respecto del promedio histórico de **0 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 reclamación es decir del 27 de Diciembre del 2022 hasta 26 de Enero del 2023 (**Enero 2023**), el predio presento incremento en el consumo, la Empresa procede a investigar la causa de la desviación significativa, de esta manera para el día 18 de Enero del 2023 se genera acta de visita técnica N. 366649 en donde el funcionario técnico comercial detalla las siguientes observaciones: Se realiza visita al predio y se observa que se encuentra deshabitado, pero en el momento el medidor se encuentra registrando consumo, se procede a cerrar la llave de paso manualmente. Medidor Aquila, lectura 1568.

Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación, es decir del 27 de Diciembre del 2022 hasta 26 de Enero del 2023 (**Enero 2023**) facturo consumo de 54 m3, en atención a ello se genera para el día 07 de Febrero del 2023, aviso para revisión domiciliaria, llevándose a cabo dicha inspección el día 08 de Febrero del 2023 donde el funcionario técnico comercial detallo las siguientes observaciones: Se espera al usuario durante 10 minutos para realizar revisión, se realiza inspección interna y no presenta fugas visibles perceptibles en sus puntos hidráulicos, al estar cerradas las griferías medidor no registra consumo. Se hace cubicación en vaso de precipitación de 2 lt, y el medidor registra la misma cantidad, equipo de medida instalado en posición correcta en buen estado físico, predio actualmente deshabitado. Altair, lectura 1568.

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

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 No.2275, factura No. 5053768 del periodo comprendido entre el 27 de Diciembre de 2022 al 26 de Enero de 2023 (Enero de 2023) de 54 m3 de acuerdo a 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 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 al señor **JOSE URIEL VASQUEZ**, Celular: 3107865666, en la dirección **CR 10 9-25 B/ Caballero y Gongora**, de Espinal.

Cordialmente,

  
**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
 Director Comercial E.A.A.A.

Proyectó: ANDRES GONZALEZ *Sergio G*  
 Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 2275  
 Revisado para firma por JULIO JUNIOR TOVAR *JT*

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN				«4-72» Correo y mucho más			
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número	<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Faltecido	<input type="checkbox"/> No Contactado	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	28 FEB 2023				
Fecha 1: DÍA MES AÑO	Fecha 2: DÍA MES AÑO	Nombre del distribuidor					
Nombre del distribuidor				Nombre del distribuidor			
C.C.				C.C.			
Centro de distribución				Centro de distribución			
Observaciones				Observaciones			
a-29				en Pieza			

Pág

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

472

**Destinatario**

Nombre/ Razón Social: JOSE URIEL VASQUEZ  
Dirección: CARRERA 10 NO. 9-25 BARRIO CABALLERO Y GONGORA  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Codigo postal: 733520341  
Fecha admision:

**Remitente**

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCAMPIRILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Codigo postal: 733520341  
Envío: RA413932704CO

472  
4004  
001

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.092.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL  
Centro Operativo: PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 27/02/2023 16:49:54

Orden de servicios: 15935974

RA413932704CO



Valor	Destinatario	Remitente
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$5.800 Valor Flete:\$5.800 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$5.800 COP	Nombre/ Razón Social: JOSE URIEL VASQUEZ Dirección: CARRERA 10 NO. 9-25 BARRIO CABALLERO Y GONGORA Tel: Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Codigo Postal: 733520341 Depto: TOLIMA	Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCAMPIRILLADO Y ASEO DEL ESPINAL Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO Referencia: RAO 12151 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Codigo Postal: 733520341 Codigo Operativo: 4004001
	Dice Contener: <i>a-228</i>	
	Observaciones del cliente: AVALUO COD 2275	



48049014804901RA413932704CO

El servicio de correo certificado que ha mencionado de cambio puede tener sus condiciones publicadas en la página web: 472.com.co para más detalles consulte con el servicio al cliente. Para obtener el código de seguimiento consulte con el servicio al cliente. Para consultar la Política de Privacidad consulte con el servicio al cliente. www.472.com.co

**Causas Devoluciones:**

<input checked="" type="checkbox"/> Rehusado	CI C2	Cerrado
<input checked="" type="checkbox"/> No existe	MI N2	No contactado
<input checked="" type="checkbox"/> No reside	FA	Fallecido
<input type="checkbox"/> No reclamado	AC	Asumido Clausurado
<input type="checkbox"/> Desconocido	EM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 28 FEB 2023

Distribuidor: JAMIE ORJUELA  
C.C. 1015427402

Gestión de entrega: 28 FEB 2023

PO.IBAGUE SUR

4004  
001

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200012451  
Fecha: 28-02-2023

Señor(a)  
**MARIA VICTORIA ROJAS**  
Celular : 311 267 5813  
Cr 1 B / El Carmen – Chicoral  
**Chicoral – Tolima**

**CÓDIGO: 11651**

**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 **No. RAD. 20234200009371 del 20-02-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MARIA VICTORIA ROJAS** 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.

ALEJANDRO PULECIO  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

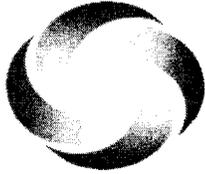
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200012451 del 28-02-2023** Y fue enviado el día 28-02-2023 y la notificación se considera surtida el día 01-03-2023.

FIRMA y C.C. \_\_\_\_\_

Notificador Designado



**EAAA**  
DEL MUNICIPIO DE ESPINAL E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200009371

Fecha: 20-02-2023

Señor (a)

**MARIA VICTORIA ROJAS**

Celular : 311 267 5813

Cr 1 El Carmen - Chicoral

**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200003294 del 02 de Febrero de 2023

Código de Cuenta: **11651**

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 **11651**, a nombre de la señora **PALMA HECTOR**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Cr 1 B / El Carmen - Chicoral**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **02 de febrero de 2023**, La señora **MARÍA VICTORIA ROJAS, Manifiesta** "Este mes llega más alto y solicito el reclamo para que se revise la causa del aumento, solicito para que me hagan un descuento de la factura. (...)", 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; y 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:

Página 1 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



*"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:*

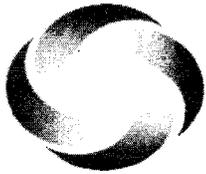
- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- c) Para las instalaciones nuevas 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 se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODO	Promedio histórico últimas seis facturas
JULIO DEL 2022	22
AGOSTO DEL 2022	25
SEPTIEMBRE DEL 2022	16
OCTUBRE DEL 2022	17
NOVIEMBRE DEL 2022	18
DICIEMBRE DEL 2022	14
Total	<b>112 / 6 = 18 m<sup>3</sup></b>



**EAAA**  
DEL **2023** E.S.P.

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 periodos reclamado 25 m3  
Promedio periodos anteriores 18 m3  
Resultado de la resta 07 m3

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

07 m3 (Diferencia en reclamación) x 100% =  
700 / 18 m3 (consumo promedio) =  
Porcentaje de Desviación de = 38 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO hay desviación significativa** para el periodo facturado en **Enero de 2022** por cuanto el consumo aumento en un **38 %**, con respecto del promedio histórico de, **20 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)*, por lo tanto no era necesario que la empresa realizara la revisión previa que trata el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y mucho menos, a facturar con base en el consumo promedio de los periodos anteriores, además porque no sería el producto de la diferencia real de consumos registrados por el aparato de medida.

Es importante señalar que fue la regulación la que estableció los porcentajes sobre los cuales descansa la desviación significativa, por lo que no es liberalidad de la empresa determinar en qué momento realiza o no revisión previa.

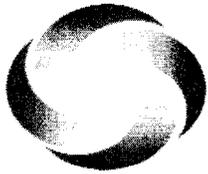
Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación es decir del **27 de diciembre de 2022 al 26 de enero de 2023 (enero de 2023)**, facturó consumo de **25 m3**, en atención a la visita técnica para revisión domiciliaria que se realizó el **día 03 de febrero 2023**, No presenta fugas visibles perceptibles, en sus puntos hidráulicos, al estar cerrada toda la grifería, medidor no registra consumo , predio sin tanque aéreo, se hace cubicación en vaso de precipitación 2 litros, medidor registra la misma cantidad, instalado en posición correcta en buen estado físico. **El medidor queda con lectura de 127 m3.**

**Teniendo en cuenta la lectura tomada en este mes, se puede evidenciar que el consumo ha disminuido, 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.**

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 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 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 GOTA A GOTA EL AGUA SE AGOTA" **Importante: donde hay humedad hay escape.**

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

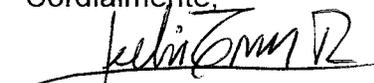


**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo presentado por el usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código **No.11651**, factura **No 5073240** del período comprendido entre el **27 de diciembre de 2022 al 26 de enero de 2022 (enero de 2022)**, de **25 m3**, de acuerdo a 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 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 al señor **MARIA VICTORIA ROJAS, CELULAR 311 267 5813**, en la dirección **Cr 1 B / El Carmen - Chicoral**, de Espinal.

Cordialmente,

  
**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio.  
Revisó Para Firma: Fredy Murcia Bermúdez  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 11651

**>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN** **<<A-72>>**  
Correo y mucho más

<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

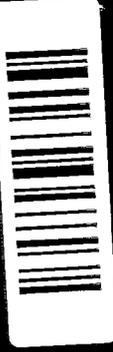
Fecha 1: **04/05/23** Fecha 2: **DÍA MES AÑO**

Nombre del distribuidor: **Jose Luis Heros** Nombre del distribuidor

C.C. **93136267** C.C.

Centro de distribución: **San Juan de los Rios** Centro de distribución

Observaciones: **fallan dectos** Observaciones



472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	MARIA VICTORIA ROJAS	Nombre/Razón Social:	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALICANTABILIDAD Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección:	CARRERA 1 BARRIO EL CARMEN	Dirección:	CARRERA 6 N 7-80 B/ EL CENTRO
Ciudad:	CHICORAL ESPINAL	Ciudad:	ESPINAL TOLIMA
Departamento:	TOLIMA	Departamento:	TOLIMA
Código postal:		Código postal:	
Fecha admisión:		Envío:	RA414138053CO

472  
 4444  
 020

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Polibague

Fecha Pre-Admisión:

28/02/2023 16:41:06

Orden de servicio:

15839026

Fecha Pre-Admisión:

28/02/2023 16:41:06

Valor	Destinatario	Remitente
Peso Fisico(g/s):200	Ciudad:CHICORAL ESPINAL	Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALICANTABILIDAD Y ASEO DEL ESPINAL
Peso Volumetrico(g/s):0	Dpto:TOLIMA	Dirección:CARRERA 6 N 7-80 B/ EL CENTRO
Peso Facturado(g/s):200	Código Postal: 4444020	Referencia:RAD 12451
Valor Declarado:\$5.800	Observaciones del cliente: AVISO COD 11653	Ciudad:ESPINAL TOLIMA
Valor Flete:\$7.300		Teléfono:2390201
Costo de manejo:\$0		Dpto:TOLIMA
Valor Total:\$7.300 COP		Código Postal: 4004001



40040014444020RA414138053CO

El usuario debe firmar el presente documento de conformidad de cambio que se anexa en el presente documento. Si no se firma, se debe firmar por el remitente. Para mayor información, consulte el sitio web de Internet www.472.com.co

Pre-Admisión: 28/02/2023 16:41:06



RA414138053CO

Causa de Devolución:

RE	Retenido	CI	Cerrado
NE	No existe	NI	No contestado
NR	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	EM	Fuerza Mayor
<input checked="" type="checkbox"/>	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C.

Tel:

Hora: 12:35

Fecha de entrega:

28/3/23

Distribuidor:

PO IBAGUE

Gestión de entrega:

93126264

C.C.

Tel:

230

4004  
 001

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20234200009081

Fecha: 20-02-2023

Señor(a)  
**JORGE ELIECER TOLE**  
 Celular: 314 347 0960  
 Cr 10 Calle 23 Casa 3 B / Fatima  
 Espinal - Tolima

**CÓDIGO: 26366**

**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 **No. RAD. 20234200006781 del 09-02-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **JORGE ELIECER TOLE** 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.

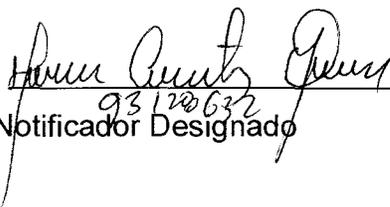
La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

*ALEJANDRO PULECIO*  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02 Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200009081 DEL 20-02-2023 y fue enviado el día 20-02-2023 y la notificación se considera surtida el día 21-02-2023.

FIRMA y C.C.   
93120632  
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200006781  
Fecha: 09-02-2023

Señor:  
**JORGE ELIECER TOLE**  
Celular 314 347 0960  
Cr 10 Cl 23 Casa 3 Fatima  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200002674 del 30 de Enero de 2023**  
**Código de Cuenta: 26366**

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 **26366**, a nombre de **JORGE ELIECER TOLE**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **CR 10 CL 23 CASA 3 B/ Fátima**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado a través de correo electrónico el día **30 de Enero de 2023**, el señor **JORGE ELIECER TOLE**, manifiesta *"La empresa me hizo una instalación, suministró elementos como tubo, collarín y codo, me están cobrando \$ 190.000; hice la correspondiente averiguación de los valores y todo lo que colocaron no supera los \$ 50.000, luego no se entiende porque cobran tal valor. NO pueden cobrar la excavación ni la tapada porque eso lo hice yo.*

*Por todo lo anterior solicito que se cobren solamente los elementos colocados y no abusen cobrando exageradamente valores que no corresponden a la realidad (...)"*.

#### 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.

Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax Ext. 115

Email: [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSP NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



## CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con el **DECRETO 302 DE 2000, (febrero 25)**, Por el cual se **reglamenta la Ley 142 de 1994**, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado,

**"ARTICULO 3.** Glosario Modificado por el art 1. 1 del Decreto Nacional 229 de 2002 Para la aplicación del presente Decreto se definen los siguientes conceptos:

.... **"3.29. RED DE PUBLICA:** Derogado por el art 9. Decreto Nacional 3050 de 2013. Conjunto de Tuberías, accesorios, estructura que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta Los puntos de consumo...

**"ARTICULO 11.** Régimen de Acometidas La entidad prestadora de los servicios públicos establecerá las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. En todo caso el costo de redes, equipos y demás elementos que constituyan la acometida estarán a cargo del usuario cuando se construya por primera vez.

De igual manera el **Inciso 2° del Artículo 20 Decreto 302 de 2000**, Establece que el costo de construcción, reparación o reposición de las acometidas y medidores están a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los tiempos del artículo 15 del decreto.

***Los costos derivados del cambio y/o reposición de las acometidas domiciliarias son responsabilidad del usuario según el Art. 21 del Decreto 302 del 2000 "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."***

Igualmente mediante la resolución **CRA 151 DE 2001 (enero 23)** mediante la cual se estableció Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en su sección 2.4.4. **Aportes por conexión** la cual establece lo siguiente:

**Aportes por Conexión Artículo 2.4.4.1** Cobros por aportes de conexión. Lo establecido en esta sección es aplicable a todas las personas prestadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, con excepción de los sistemas administrados por organizaciones comunitarias que atienden menos de 2.400 usuarios.

**Artículo 2.4.4.2 Cálculo de los costos directos de conexión. Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado podrán cobrar al suscriptor por cada inmueble los costos en que incurren para su conexión al sistema o red existentes. Para determinar dichos costos, tendrán en cuenta los siguientes elementos:**

- **Un análisis de costos unitarios**
- **b) Hasta un 20% por concepto de administración, depreciación de los Instrumentos y herramientas, imprevistos y utilidad (A.I.U).**

Por su parte la ley 142 de 1994, pese a referirse sobre los servicios inherentes a la prestación no fue clara en definir que se debía entender como tal, para efectos de la aplicación de los artículos 14 y 148 de la citada ley, por lo que esta Oficina ha interpretado que el arreglo de acometidas es un servicio inherente que puede cobrarse en la factura de servicios públicos, conforme lo ha señalado la oficina jurídica de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Para el caso bajo estudio, es preciso señalar que los cobros de esos servicios se originan en actividades efectivamente prestadas.

El régimen de los servicios públicos domiciliarios contenido en la ley 142 de 1994, exactamente en el artículo 135 antes citado, regula lo relativo a la propiedad de las redes de los servicios públicos domiciliarios. La norma transcrita recoge dos principios generales de derecho, consagrados en la Constitución Política y en el Código Civil.

a) Reconoce la propiedad privada sobre las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, que no tengan la naturaleza de inmuebles por adhesión, a quienes hayan pagado por tales bienes. Es el reconocimiento del derecho a la propiedad privada consagrado en el Artículo 58 de la Constitución Política.

Con relación a quien debe sufragar los gastos por concepto de construcción, reparación, mantenimiento y reposición no hay duda que por regla general le corresponde al propietario de las acometidas que en la mayoría de los casos es el usuario y/o suscriptor.

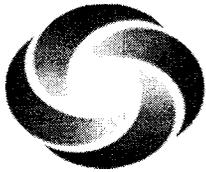
Conviene decir que obra en el expediente del código de cuenta contrato de la regencia orden de trabajo para la construcción de acometida domiciliaria, la cual fue ejecutada por operarios del área comercial el 29 de noviembre del 2022; en la cual se detallan las siguientes observaciones del trabajo realizado: "*Se visita el predio y se instala tubería para acometida externa con su correspondiente medidor (...)*"

De igual forma es preciso mencionar que para la conexión de la domiciliaria se hizo necesario utilizar los materiales que se encuentran consignados en el acta de entrega de obra generada según orden de trabajo N° 53173 del 16 de enero del año en curso, los cuales relacionamos a continuación:

- 1 Adaptador Macho ½"
- 1 Adaptador Hembra ½"
- 14 Metro de tubería de ½"
- 1 Unión Universal
- 1 Collar de derivación de 3" a ½"

**Se hace necesario referir, que con el fin de brindar una mayor claridad al usuario, con respecto a los materiales suministrados para llevar a cabo la conexión domiciliaria para el inmueble ubicado en la CR 10 CL 23 CASA 3, el día 08 de febrero se llevó a cabo socialización de los valores que están siendo objeto de cobro por parte del funcionario técnico administrativo, los cuales fueron establecidos mediante Resolución N° 2022100000768 de 25-04-2022; en la cual se instauro los valores cobrados por bienes y servicios prestados por la E.A.A.A. E.S.P.**

Se concluye entonces dentro del caso bajo estudio, que en las labores realizadas tanto de instalación de la acometida de acueducto y, se detalla el material utilizado y las observaciones efectuadas en el predio, donde la Empresa incurrió en unos costos por valor de \$196.594, por tanto existe mérito para incluir dicho valor en la facturación.



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

Por ultimo pero no menos importante me permito comunicar que según la autorización entregada por el suscriptor a través del acta de entrega de obra, el señor JORGE ELIECER TOLE, se procedió a generar factura electrónica e venta con serial EAAA-8094 (Anexo1) por concepto de construcción de acometida de acueducto, a tres (3) cuotas fijas mensuales de \$ 65.531; las cuales serán objeto de cobro a partir del periodo de febrero del 2023 y se verán reflejadas en la facturación mensual del servicio.

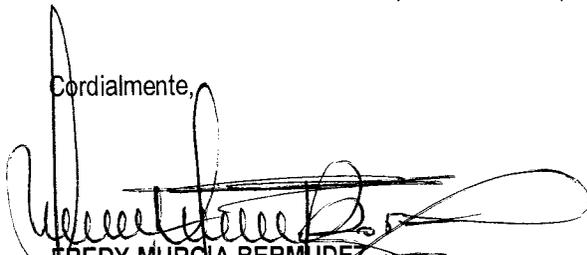
Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**. Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co.

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

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma desfavorable a la solicitud elevada por el peticionario.
2. Mantener sin modificaciones el cobro realizado por concepto de construcción de acometida de acueducto, teniendo en cuenta los costos y materiales utilizados para dicha labor.
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 al señor **JORGE ELIECER TOLE**, Celular 314 347 0960, dirección **CR 10 con CI 23 Casa 3 B/ Fátima**, de este municipio.

Cordialmente,

  
**FREDY MURCIA BERMÚDEZ**  
Director Comercial E.A.A.A. E.S.P.

Proyectó: MCabezas.  
Revisado para firma: Fredy Murcia Bermúdez  
Aprobó: Oficina Jurídica  
Anexo: Factura de venta EAAA-8094  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 26366

**MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN** «472» Correo y mucho más

<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: **21 FEB 2023** Fecha 2: **DÍA MES AÑO**

Nombre del distribuidor: **JAME ORJUELA**

C.C.: **G.C. 1.015.437.409**

Centro de distribución: **66813**

Observaciones: **Caso como pre tel 615**

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social	JORGE ELIECER TOLE	Nombre/Razón Social	EMPRESA DE AGUEDUCTO, AL CANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección:	CARRERA 10 CALLE 23 CASA 3 BARRIO FATIMA	Dirección:	CARRERA F N. 7-80 BARRIO CENTRO
Ciudad:	ESPIÑAL TOLIMA	Ciudad:	ESPIÑAL TOLIMA
Departamento:	TOLIMA	Departamento:	TOLIMA
Código postal:	733520022	Código postal:	
Fecha admisión		Envío	RA412999038CO

472  
 4004  
 001

El usuario debe aceptar conscientemente que los contenidos del documento que se encuentra publicados en la página web 472.com.co son datos proporcionados por el remitente y no son responsabilidad de los servicios postales. Para obtener más información consulte el sitio web 472.com.co

Phonix Digital LLC, Colombia, Bogotá, C.R. 50.515.563 Digital / www.472.com.co / www.serviciospnacionales.com.co / www.mintic.gov.co

<b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9</b> Correo Certificado Nacional Centro Operativo: PO. IBAGUE Orden de servicio: 15917747 Fecha Pre-Admisión: 20/02/2023 16:57:33			
<b>Valores</b> Peso Físico(grs): 200 Peso Volumétrico(grs): 0 Peso Facturado(grs): 200 Valor Declarado: \$ 800 Valor Flete: \$ 800 Costo de manejo: \$ 0 Valor Total: \$ 800 COP	<b>Destinatario</b> Nombre/Razón Social: JORGE ELIECER TOLE Dirección: CARRERA 10 CALLE 23 CASA 3 BARRIO FATIMA Ciudad: ESPINAL TOLIMA Depto: TOLIMA Tel: Código Postal: 733520022 Operativo: 4004001	<b>Remitente</b> Nombre/Razón Social: EMPRESA DE AGUEDUCTO, AL CANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 EL CENTRO Ciudad: ESPINAL TOLIMA Depto: TOLIMA Tel: 2390201 Código Postal: 4004001 Operativo: 4004001	
Observaciones del cliente: AVISO COP 26396 Casa 3 Barrio Fatima		<b>Causal Devoluciones:</b> <input checked="" type="checkbox"/> RE No existe <input checked="" type="checkbox"/> NE No reside <input checked="" type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> D Dirección errada	Cerrado No comendado Fallido Atrasado Clausurado Fuerza Mayor
Fecha de entrega: 20/02/2023 Distribuidor: C.C.: Tel.: Hora:		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C.: Tel.: Hora:	Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 1er <input type="checkbox"/> 2do
PO. IBAGUE SUR		4004 001	

40040014004001RA412999038CO



	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200013921  
Fecha: 06-03-2023

Señor(a)  
**JULIANA EMPERATRIZ CASAS**  
Celular: 321 212 1725  
Mz C Casa 15 Piso 2 B / Asociación Betania  
**Espinal - Tolima**

**CÓDIGO: 23464**

### 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 **No. RAD. 20234200011981 DEL 25-02-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **JULIANA EMPERATRIZ CASAS** 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.

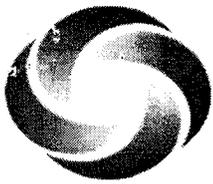
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

**CONSTANCIA**

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200013921 DEL 06-03-2023 y fue enviado el día 06-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 07-03-2023.

FIRMA y C.C. *Juan Carlos Torres*  
 Notificador Designado



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200011981

Fecha: 25-02-2023

Señor (a)

**JULIANA EMPERATRIZ CASAS**

Celular: 321 212 1725

Mz C Casa 15 Piso 2 B/ Asociacion Betania

**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200004164 del 09 de febrero de 2023

Código de Cuenta: **23464**

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 **23464**, a nombre de **AMANDA ORJUELA AMOROCHO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Mz C Casa 15 Piso 2 B / Asociación Betania**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **09 de febrero de 2023**, La señora **JULIANA EMPERATRIZ**, manifiesta "Se incremento el consumo más del 50 % en un lapso de un mes, solicito una rectificación en la lectura ya que es un error y solicitamos una revisión. (...)", 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; y 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*

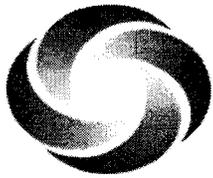
Página 1 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



*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 (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- 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."*

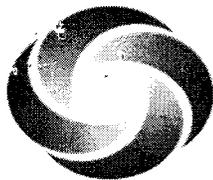
Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODO DE ENERO	Promedio histórico últimas seis facturas
JULIO DEL 2022	15
AGOSTO DEL 2022	10
SEPTIEMBRE DEL 2022	12
OCTUBRE DEL 2022	12
NOVIEMBRE DEL 2022	18
DICIEMBRE DEL 2022	14
Total	<b>81 / 06 = 13 m<sup>3</sup></b>

Al consumo del periodo 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 período reclamado 35 m<sup>3</sup>



Promedio periodos anteriores 13 m3  
Resultado de la resta 22 m3

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

$$\begin{aligned} 22 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% &= \\ 2,200 / 13 \text{ m3 (consumo promedio)} &= \\ \text{Porcentaje de Desviación de} &= 169 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Enero de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **169 %**, 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 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.

Es importante señalar que fue la regulación la que estableció los porcentajes sobre los cuales descansa la desviación significativa, por lo que no es liberalidad de la empresa determinar en qué momento realiza o no revisión previa.

Teniendo en cuenta que el predio presentó aumento en el consumo **para el periodo de enero de 2023**, la Empresa investiga la causa de la desviación significativa y **según la visita técnica previa N. 367430 el 20 de enero de 2023**, "Se visito el predio, se insistió en 3 ocasiones en golpear portón, nadie en el predio, se le toman los datos al medidor. **Lectura actual 418 m3.**

Teniendo en cuenta que el predio presentó aumento en el consumo **para el periodo de enero de 2023**, la Empresa investiga la causa de la desviación significativa y **según la visita técnica para revisión domiciliaria el 14 de febrero de 2023**, "Se marca a las 9:15 AM al número del celular que está en el acta, lo envía a correo de voz, se hace visita técnica al predio y no se encuentra nadie, se toma lectura y datos del medidor el cual se encuentra en cajilla en buen estado físico junto con sus accesorios en posición correcta, se deja copia. **Lectura actual 432 m3.**

**Retomando el caso**, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación es decir del **27 de Diciembre de 2022 al 26 de enero de 2023 (enero de 2023)**, facturó consumo de **35 m3**, en atención a la petición del Usuario, el 17 de febrero de 2023 se da aviso para realizar la revisión interna, la cual fue realizada para el **17 de febrero de 2023**, "Se realizo visita al predio, se golpeó repetidamente, nadie atendió, nadie en casa, se llamó al número celular que está en el acta en el 315 670 3849, me contestaron que ellos no eran los propietarios del predio y al número 321 212 1725, nadie contesto la llamada paso al correo de voz, hora llamada 9:23 y 9:26 Am". **Lectura Reportada 435 m3.**

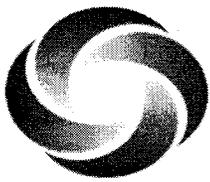
Página 3 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



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 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 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.

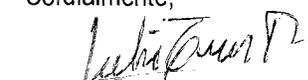
Por último, se recomienda al usuario el uso eficiente y ahorro del líquido vital, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua, Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios,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

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 No. 23464, factura N°. 5068704 del periodo de **enero 2023**, de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor.
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 **JULIANA EMPERATRIZ CASAS**, Celular: 321 212 1725, en la dirección **Mz C Casa 15 B / Asociación Betania**, de Espinal.

Cordialmente,

  
**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulecio  
Revisó: Julio Junior Tovar  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor 23464

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN		«4-72» Correo y mucho más	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Derrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado	
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Rectangado		
Fecha 1: <b>07 MAR 2023</b>	Fecha 2: <b>08 MAR 2023</b>		
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor		
<b>JAIMÉ ORJUELA</b>			
C.C.	C.C.		
<b>66-1.015.47.422</b>			
Centro de distribución	Centro de distribución		
Observaciones	Observaciones		
<b>Casa 28 casa Betania</b>			
<b>Medid 3546</b>			

Página 4 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

472

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	JULIANA EMPERATRIZ CASAS	Nombre/Razón Social:	EMPRESA DE ACUEDUCTO AL CANTILLANO Y ASED DEL ESPINAL
Dirección:	VANEGAS CASAS 15 PISO 2 BARRIO ASOCIACION BETANIA	Dirección:	CARRERA 6 N. 7-80 B1 EL CENTRO
Ciudad:	ESPINAL TOLIMA	Ciudad:	ESPINAL TOLIM.
Departamento:	TOLIMA	Departamento:	TOLIMA
Código postal:		Código postal:	
Fecha admisión:		Envío:	RA414876439CO

472  
 4004  
 001

El usuario debe autorizar expresamente que todo contenido del presente puede encontrar publicación en el sitio web 472, mediante sus propios medios, para preferir la entrega de correo. Para conocer más detalles, consulte el sitio web 472.com.co. Fecha de impresión: 08/03/2023

Valores		Destinatario		Remitente	
Valor Fisico(grav):	200	Peso Fisico(grav):	200	Nombre/Razón Social:	EMPRESA DE ACUEDUCTO AL CANTILLANO Y ASED DEL ESPINAL
Valor Volumetrico(grav):	0	Peso Volumetrico(grav):	0	Dirección:	CARRERA 6 N. 7-80 B1 EL CENTRO
Valor Facturado(grav):	200	Peso Facturado(grav):	200	Referencia:	RAD 13921
Valor Declarado:	\$5.800	Valor Declarado:	\$5.800	Ciudad:	ESPINAL TOLIMA
Costo de manejo:	50	Costo de manejo:	50	Teléfono:	2390201
Valor Total:	\$5.800 COP	Valor Total:	\$5.800 COP	Ciudad:	ESPINAL TOLIMA
		Dice Contener:	Paquete 2 Risos color verde	Depto:	TOLIMA
		Disposiciones del cliente:	AVISO COD 23464 por favor meter 3546 en un	Código Postal:	
				Código Operativo:	04004001
				Operativo:	4004001

Causas Devoluciones:		Cerrado	
RE	Retenido	NI	No contestado
NE	No existe	FA	Faltante
NS	No reside	AC	Acreditado Cláusula
NR	No reclamado	EM	Fuerza Mayor
DE	Desconocido		
DI	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel:
Fecha de entrega:	Hora:
Distribuidor:	
C.C.:	
Gestión de entrega:	



40040014004001RA414876439CO

07 MAR 2023  
 08 MAR 2023

PO. IBAGUE SUR 4004 001

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200017401  
Fecha: 16-03-2023

Señor(a)  
**MARIA ISABEL SANDOVAL**  
Celular: 318 203 0994  
Calle 11 N.º 12 – 18 Piso 2 B / Caballero y Góngora  
**Espinal – Tolima**

**CÓDIGO: 2971**

**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 No. RAD. 20234200014341 del 08-03-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MARIA ISABEL SANDOVAL** 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.

*ALEJANDRO PULECIO*  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

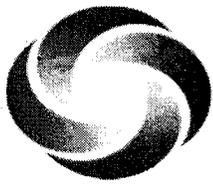
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200017401 DEL 16-03-2023** y fue enviado el día 16-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 17-03-2023.

FIRMA y C.C. \_\_\_\_\_

Notificador Designado



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200014341  
Fecha: 08-03-2023

Señor (a)  
**MARIA ISABEL SANDOVAL**  
Celular: 3182030994  
CL 11 12-18 Piso 1 B/ Caballero Y Gongora  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200004944 del 20 de Febrero de 2023**  
**Código de Cuenta: 2971**

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 **2971** a nombre de **MARIA ISABEL SANDOVAL**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **CL 11 12-18 PISO 1 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado el día 20 de Febrero de 2023, la señora **MARIA ISABEL SANDOVAL** manifiesta *“Atentamente se informa que para el predio en mención no se le realizó la suspensión del servicio, la casa está deshabitada porque se están llevando a cabo remodelación en el inmueble. (...)”*

#### 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 a señalar que **Artículo 140 de la ley 142 de 1994, señala específicamente las causales en las que procede a la suspensión del servicio:**

***Suspensión por incumplimiento.*** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

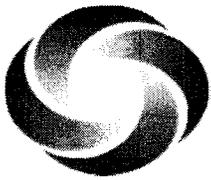
Página 1 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)*

A su turno el artículo 142 de la misma norma establece:

*Artículo 142 Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Sin sujeción de lo anterior, el numeral 15.3ª) del Contrato de Condiciones Uniformes establece la suspensión del servicio por no pagar la factura antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio.

En igual sentido el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, señala que los sujetos prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de la reconexión y reinstalación del servicio, a fin de cubrir los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad. Igualmente, el artículo 96 de la mencionada Ley dispone que, para restablecer la prestación del servicio, si la suspensión o corte han sido imputables al suscriptor o usuario, este deberá, además de eliminar la causa que dio lugar a dicho corte o suspensión, pagar todos los gastos de reconexión en los que la empresa incurra.

Los cargos de reconexión y reinstalación para cada servicio público domiciliarios, se encuentran definidos de la siguiente manera:

#### **Cargos de reconexión y reinstalación en acueducto**

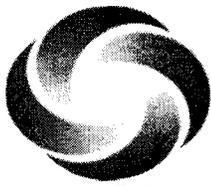
Los cargos de reinstalación y reconexión, son derechos que se encuentran regulados mediante la Resolución CRA 424 DE 2007, en los artículos 4 y 5 respectivamente, estableciendo los siguientes topes máximos:

*“Artículo 4°. Cargo máximo por suspensión o reinstalación del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:*

*a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;*

*b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.” (...)*

En atención a lo anteriormente expuesto es decir con lo señalado en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, el cargo por reconexión del servicio se puede cobrar, siempre y cuando la empresa haya suspendido el servicio, por el contrario, no se permite el cobro si la interrupción no se realiza, pues el cobro por reconexión tiene como fundamento que la empresa recupere los costos en los que incurra por la suspensión, si ésta no se ha dado, la empresa sólo puede cobrar intereses de mora.



Retomando el caso, y de acuerdo a la inconformidad presentada por el usuario se procedió a verificar en el sistema de información de gestión comercial y se pudo observar que el predio con matrícula N. 2971 para la facturación correspondiente del 27 de Noviembre del 2022 hasta el 26 de Diciembre del 2022 (Diciembre 2022) con la factura N. 5029344 por valor de \$36.550, con fecha límite de pago hasta el día 06 de Enero del 2023, no presentó el pago correspondiente, Teniendo en cuenta lo anterior, esta prestadora procede a generar acciones pertinentes de suspensión del servicio, pues tiene la facultad de realizar dichas acciones si en el periodo actual y vigente no se haya cancelado la factura en las fechas límites establecidas, actuando de esta manera bajo el comunicado de la resolución **CRA – 955/21, indica que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden adelantar las acciones de suspensión o corte del servicio a los usuarios residenciales que se encuentren en mora a partir del 01 de Noviembre del 2021.**

En este orden de ideas, para el periodo de Febrero del 2023, se genera la factura N. 5055429 con dos (2) periodos adeudados, en los cuales se genera el cobro de la suspensión del servicio con un valor de \$14.000; para el día 20 de Febrero del 2023 el usuario presenta reclamación por dicho valor, del cual este despacho le entrega una factura provisional por valor de \$60.150, que es pagada el mismo día, por lo cual se procede a generar la orden de reconexión del servicio que es llevada a cabo el día 22 de febrero del 2023. Por lo tanto es preciso informar que el cobro de la suspensión como la reconexión se confirman pues se ejecutaron con previa sustentación al no realizar los pagos en las fechas límites y oportunas.

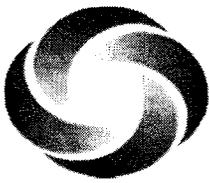
No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna “

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web [www.eaaaespinal.com.co](http://www.eaaaespinal.com.co) en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL.

Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado, dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto:facturacion@aaaespinal.com.co).

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

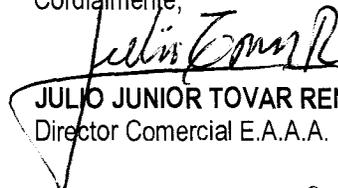


**EAAA**  
DEL **Espinal** E.S.P.

**RESUELVE:**

1. Resolver de forma desfavorable la reclamación presentada por el usuario.
2. Confirmar el cobro de la suspensión del servicio tarifa de cobro año 2022, de acueducto por valor de **\$14.000**, del periodo de Febrero del 2023.
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 **MARIA ISABEL SANDOVAL**, Celular: 3182030994, en la dirección **CL 11 12-18 PISO 1 B/ Caballero y Gongora**, de Espinal.

Cordialmente,

  
**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
Director Comercial E.A.A.A.

Proyectó: ANDRES GONZALEZ *Sergio G*  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N. 2971  
Revisado para firma: JULIO JUNIOR TOVAR *JT*



	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200017391  
Fecha: 16-03-2023

Señor(a)  
**MARIA ISABEL SANDOVAL**  
Celular: 318 203 0994  
Calle 11 N.º 12 – 18 Piso 2 B / Caballero y Góngora  
**Espinal – Tolima**

**CÓDIGO: 14038**

**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 **No. RAD. 20234200014331 del 08-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MARIA ISABEL SANDOVAL** 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.

*ALEJANDRO PULECIO*  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

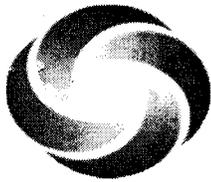
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200017391 DEL 16-03-2023** y fue enviado el día 16-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 17-03-2023.

FIRMA y C.C. \_\_\_\_\_

Notificador Designado



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200014331  
Fecha: 08-03-2023

Señor (a)  
**MARIA ISABEL SANDOVAL**  
Celular: 3182030994  
CL 11 12-18 Piso 2 B/ Caballero Y Gongora  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200004954 del 20 de Febrero de 2023**  
**Código de Cuenta: 14038**

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 **14038** a nombre de **MARIA ISABEL SANDOVAL**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **CL 11 12-18 PISO 2 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado el día 20 de Febrero de 2023, la señora **MARIA ISABEL SANDOVAL** manifiesta *“Atentamente se informa que para el predio en mención no se le realizó la suspensión del servicio, la casa está deshabitada porque se están llevando a cabo remodelación en el inmueble. (...)”*

#### 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 a señalar que **Artículo 140 de la ley 142 de 1994, señala específicamente las causales en las que procede a la suspensión del servicio:**

***Suspensión por incumplimiento.*** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

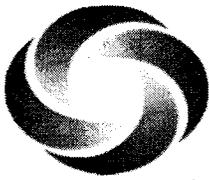
Página 1 de 4

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)*

A su turno el artículo 142 de la misma norma establece:

*Artículo 142 Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Sin sujeción de lo anterior, el numeral 15.3ª) del Contrato de Condiciones Uniformes establece la suspensión del servicio por no pagar la factura antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio.

En igual sentido el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, señala que los sujetos prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de la reconexión y reinstalación del servicio, a fin de cubrir los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad. Igualmente, el artículo 96 de la mencionada Ley dispone que, para restablecer la prestación del servicio, si la suspensión o corte han sido imputables al suscriptor o usuario, este deberá, además de eliminar la causa que dio lugar a dicho corte o suspensión, pagar todos los gastos de reconexión en los que la empresa incurra.

Los cargos de reconexión y reinstalación para cada servicio público domiciliarios, se encuentran definidos de la siguiente manera:

#### **Cargos de reconexión y reinstalación en acueducto**

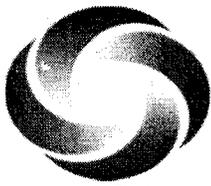
Los cargos de reinstalación y reconexión, son derechos que se encuentran regulados mediante la Resolución CRA 424 DE 2007, en los artículos 4 y 5 respectivamente, estableciendo los siguientes toques máximos:

*“Artículo 4°. Cargo máximo por suspensión o reinstalación del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:*

*a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;*

*b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.” (...)*

En atención a lo anteriormente expuesto es decir con lo señalado en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, el cargo por reconexión del servicio se puede cobrar, siempre y cuando la empresa haya suspendido el servicio, por el contrario, no se permite el cobro si la interrupción no se realiza, pues el cobro por reconexión tiene como fundamento que la empresa recupere los costos en los que incurra por la suspensión, si ésta no se ha dado, la empresa sólo puede cobrar intereses de mora.



Retomando el caso, y de acuerdo a la inconformidad presentada por el usuario se procedió a verificar en el sistema de información de gestión comercial y se pudo observar que el predio con matrícula N. 14038 para la facturación correspondiente del 27 de Noviembre del 2022 hasta el 26 de Diciembre del 2022 (Diciembre 2022) con la factura N. 5029343 por valor de \$19.200, con fecha límite de pago hasta el día 06 de Enero del 2023, no presentó el pago correspondiente, Teniendo en cuenta lo anterior, esta prestadora procede a generar acciones pertinentes de suspensión del servicio, pues tiene la facultad de realizar dichas acciones si en el periodo actual y vigente no se haya cancelado la factura en las fechas límites establecidas, actuando de esta manera bajo el comunicado de la resolución **CRA – 955/21, indica que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden adelantar las acciones de suspensión o corte del servicio a los usuarios residenciales que se encuentren en mora a partir del 01 de Noviembre del 2021.**

En este orden de ideas, para el periodo de Febrero del 2023, se genera la factura N. 5055428 con dos (2) periodos adeudados, en los cuales se genera el cobro de la suspensión del servicio con un valor de \$14.000; para el día 20 de Febrero del 2023 el usuario presenta reclamación por dicho valor, del cual este despacho le entrega una factura provisional por valor de \$29.700, que es pagada el mismo día, por lo cual se procede a generar la orden de reconexión del servicio que es llevada a cabo el día 22 de febrero del 2023. Por lo tanto es preciso informar que el cobro de la suspensión como la reconexión se confirman pues se ejecutaron con previa sustentación al no realizar los pagos en las fechas límites y oportunas.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna “

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web [www.eaaaespinal.com.co](http://www.eaaaespinal.com.co) en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL.

Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado, dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto:facturacion@aaaespinal.com.co).

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

**RESUELVE:**

1. Resolver de forma desfavorable la reclamación presentada por el usuario.
2. Confirmar el cobro de la suspensión del servicio tarifa de cobro año 2022, de acueducto por valor de **\$14.000**, del periodo de Febrero del 2023.
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 **MARIA ISABEL SANDOVAL**, Celular: 3182030994, en la dirección **CL 11 12-18 PISO 1 B/ Caballero y Gongora**, de Espinal.

Cordialmente,



**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
Director Comercial E.A.A.A.

Proyectó: ANDRES GONZALEZ *Sergio 6*  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N. 14038  
Revisado para firma: JULIO JUNIOR TOVAR *JF*

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN				«4-72» Correo y mucho más			
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Faltado	<input type="checkbox"/> No Contactado	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado					
Fecha 1: DIA MES AÑO	17 MAR 2023	Fecha 2: DIA MES AÑO	23 MAR 2023				
Nombre del distribuidor	JAIRO ORJUELA			C.C. 1.015.427.422			
Centro de distribución							
Observaciones	Case 21.010000 prea netal						

472

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: MARIA ISABEL SANDOVAL  
 Dirección: CALLE 11 NO. 12-18 PISO 2 BARRIO CABALLERO Y GONGORA  
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: 733520266  
 Fecha admisión:

**Remitente**

Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALcantarillado y Aseo del Espinal  
 Dirección: CARRERA 8 N. 7-80 B/EL CENTRO  
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: 733520266  
 Envío: RA416564266CO

4004  
001

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Minitic Concesión de Carreo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 16/03/2023 16:21:58

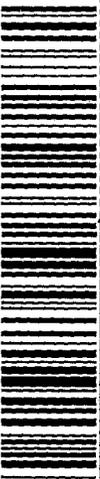
Nombre Operativo: 15987934

Factura Pre-Admisión:

16/03/2023 16:21:58

RA416564266CO

Valores	Destinatario	Remitente	Causales Devoluciones	4004 001
Peso Físico(g/s): 200 Peso Volumétrico(g/s): 0 Valor Declarado(\$): 800 Valor Flete(\$): 800 Costo de manejo: 30 Valor Total(\$): 800 COP	Dirección: CALLE 11 NO. 12-18 PISO 2 BARRIO CABALLERO Y GONGORA Ciudad: ESPINAL TOLIMA Depto.: TOLIMA Código Postal: 733520266 Operativo: 4004001	Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALcantarillado y Aseo del Espinal Dirección: CARRERA 8 N. 7-80 B/EL CENTRO Referencia: RAD 17401 - 17391 Ciudad: ESPINAL TOLIMA Depto.: TOLIMA Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520266 Operativo: 4004001	RE <input type="checkbox"/> Retenido NE <input type="checkbox"/> No existe NS <input type="checkbox"/> No reside NR <input type="checkbox"/> No reclamado DE <input type="checkbox"/> Desconocido Dirección entrada Cerrado <input checked="" type="checkbox"/> No contactado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Apestado/Clasurado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor <input type="checkbox"/>	4004 001
Dices Contingencia: 613852 Observaciones: Cliente: AVIP Cese de servicio: 01/07/2023	Fecha de entrega: 03/03/2023 Distribuidor: JAIMÉ ORJUELA C.C. 1016564266 Gestión de entrega: 177 MAR 2023 Tel: 230 MAR 2023	C.C.: Tel.: Hora:	Firmas nombre y/o sello de quien recibe:	PO.IBAGUE SUR



Principal Digital U.C. Colombia Digital 25, P. 55 A. 55 Digital / www.7zonas.com Nacional 0800 0 20 / Tel. contacto: 01 723881

El asumo de la expresa convalida que han concordado del contrato antes suscritos en la página web 472, habiendo sido sus datos personales con anterioridad a la entrega del envío. Para servicios digitales, mediante servicio al cliente 472, con el fin de proporcionar el servicio de Internet, www.472.com.co

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200016821  
Fecha: 15-03-2023

Señor(a)  
**JUDITH CANDIA DE QUINTERO**  
Celular: 300 209 6470  
Cr 4 N.º 6-04 B / El Centro -Chicoral  
**Chicoral - Tolima**

**CÓDIGO: 11494**

**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 **No. RAD. 20234200014001 del 06-03-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **JUDITH CANDIA DE QUINTERO** 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.

*ALEJANDRO PULECIO*  
**YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA**

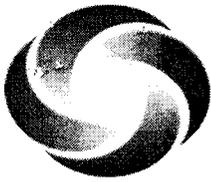
	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado **No. 20234200016821 DEL 15-03-2023** Y fue enviado el día 15-03-2023 y la notificación se considera surtida el día 16-03-2023.

FIRMA y C.C. \_\_\_\_\_

Notificador Designado



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200014001

Fecha: 06-03-2023

Señor (a)

**JUDITH CANDIA DE QUINTERO**

Celular: 300 209 6470

Cr 4 6-04 El Centro - Chicoral

**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200005384 del 23 de Febrero de 2023

Código de Cuenta: **11494**

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 No **11494** a nombre de **CORA CASTRO MARIA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Cr 4 N.º 6 – 04 B / El Centro - Chicoral** de este municipio.

Mediante reclamación escrita radicada en nuestras oficinas el día **01 de febrero de 2023**, La señora **ERIKA ALEJANDRA GARZON**, Solicita "La suspensión temporal del servicio Mz O Casa 24 los prados lote con código de cuenta 21152, ya que se encuentra deshabitado y por el momento no requerimos del servicio. (...)", con fundamento en ello, 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

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su Artículo 138. **Suspensión de común acuerdo.** Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

Conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no genera cobro alguno, en caso de que el medidor no arroje diferencia de lecturas, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad

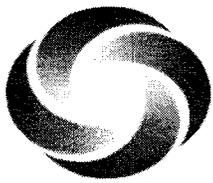
Página 1 de 3

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.

Del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

De acuerdo a la solicitud elevada por el usuario, se realiza **visita técnica para revisión domiciliaria**, de esta manera para el **día 24 de febrero 2023 se procede a realizar visita** y el servicio se encuentra cortado desde hace un mes, no posee medidor ni accesorios, el predio se surte de otra acometida código 11495.

**Por lo anterior se informa** que para el siguiente período de facturación se incluirá el cargo fijo de alcantarillado, más el costo de la suspensión de corte que tiene un valor mínimo de **\$27.840** para el año 2023.

**La factura seguirá enviándose al inmueble con el valor correspondiente al cargo fijo de alcantarillado, toda vez que se encuentra disponible y el cual no es posible suspender por razones de salubridad pública, salvo que el usuario presente otra alternativa mejor para su prestación.**

**En caso de mora o no cancelación de las facturas enviadas, la Empresa procederá al corte y/o taponamiento definitivo del servicio** conforme a lo ordenado por la ley 142/94 y por consiguiente se activará la cuenta nuevamente. Si se verifica una variación en la lectura del medidor estando suspendido el servicio, se activará automáticamente la cuenta y se cobrarán los consumos registrados, los cargos fijos, así como las sanciones previstas en las normas vigentes.

Por último, le informamos que **cuando requiera activar nuevamente su servicio deberá solicitar por escrito la reinstalación**, el cual tiene un costo de **\$25.520** para el año 2023 y le será facturado para el siguiente período de facturación.

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la **PERSONA PRESTADORA** cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web [www.eaaespinal.com.co](http://www.eaaespinal.com.co) en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL.

**Se le recomienda al usuario, una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, remitir ésta, a través del correo electrónico [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto:facturacion@aaaespinal.com.co).**

**La acreditación de la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo tendrá una vigencia de seis (6) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio, al tenor de lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994.**

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

**RESUELVE:**

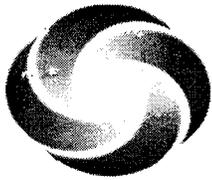
Página 2 de 3

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

Email: [comercial@aaaespinal.com.co](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



1. **Informar** al usuario que la suspensión temporal del servicio para el predio con cuenta de contrato **11494**, se llevó a cabo el **día 24 de febrero de 2023**, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.
2. **Informar** que para el siguiente período de facturación se incluirá el cargo fijo de alcantarillado, más el costo de la suspensión que tiene un valor mínimo de **\$27.840** para el año 2023.
3. **Informar** al usuario que se seguirá facturando el cargo fijo de Alcantarillado, toda vez que se encuentra disponible y el cual no es posible suspender por razones de salubridad pública; en caso de incumplimiento en el pago de la factura, la Empresa procederá al corte y/o taponamiento definitivo del servicio conforme a lo ordenado por la ley 142/94 y por consiguiente se activara la cuenta nuevamente.
4. **Informar** a la Empresa cada seis (6) meses, sobre la continuidad del servicio como suspendido temporalmente, al cabo de los cuales deberá presentar nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio.
5. **Cuando** requiera activar de nuevo su servicio deberá solicitar por escrito la reinstalación, el cual tiene un costo aproximado de **\$25.520** para el año 2023; el medidor debe estar en buen estado y funcionamiento. Si se verifica una variación en la lectura del medidor estando suspendido el servicio, se activará automáticamente la cuenta y se cobrarán los consumos registrados, los cargos fijos, así como las sanciones previstas en las normas vigentes.
6. **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.
7. **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 **JUDITH CANDIA**, Celular: 300 209 6470, en la **Dirección Cr 4 N.º 6-04 El Centro – Chicoral**, del espinal.

Cordialmente,

  
**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
Director Comercial E.A.A.A.

Proyectó: Alejandro Pulecio   
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 11494  
Revisado para firma por Julio Junior Tovar R. 

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

«4-72»  
Correo y mucho más

- |   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Dirección Errada | <input type="checkbox"/> Cerrado      | <input type="checkbox"/> No Existe Número    |
| <input type="checkbox"/> No Reside        | <input type="checkbox"/> Faltecido    | <input type="checkbox"/> No Contactado       |
| <input type="checkbox"/> Desconocido      | <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor | <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> Rehusado         | <input type="checkbox"/> No Reclamado |  |

Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	R	D	Fecha 2:	DÍA	MES	AÑO	R	D
----------	-----	-----	-----	---	---	----------	-----	-----	-----	---	---

Nombre del distribuidor	Jose Cuervo	Nombre del distribuidor	
-------------------------	-------------	-------------------------	--

C.C.	93130260	C.C.	
------	----------	------	--

Centro de distribución		Centro de distribución	
------------------------	--	------------------------	--

Observaciones		Observaciones	
---------------	--	---------------	--



472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55  
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co  
Mistic Concesión de Correo

<b>Destinatario</b>	<b>Remitente</b>
<b>Hombre/ Razón Social:</b> JUDITH CANDIA DE QUINTERO	<b>Hombre/ Razón Social:</b> EMPRESA DE ACUEDUCTO AL CAMTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
<b>Dirección:</b> CARRERA 4 NO. 6-04 BARRIO EL CENTRO	<b>Dirección:</b> CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
<b>Ciudad:</b> CHICORAL ESPINAL	<b>Ciudad:</b> ESPINAL TOLIMA
<b>Departamento:</b> TOLIMA	<b>Departamento:</b> TOLIMA
<b>Código postal:</b>	<b>Código postal:</b>
<b>Fecha admisión:</b> 16/03/2023 00:36:49	<b>Envío:</b> RA416337644CO

472  
4444  
020

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**  
Mistic Concesión de Correo

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**  
**Centro Operativo:** PO. IBAGUE  
**Origen de servicio:** 159838964

**Fecha Admisión:** 16/03/2023 00:36:49  
**Fecha Aprox Entrega:** 28/03/2023

<b>Destinatario</b>	<b>Remitente</b>
<b>Nombre/ Razón Social:</b> JUDITH CANDIA DE QUINTERO	<b>Nombre/ Razón Social:</b> EMPRESA DE ACUEDUCTO AL CAMTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
<b>Dirección:</b> CARRERA 4 NO. 6-04 BARRIO EL CENTRO	<b>Dirección:</b> CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
<b>Ciudad:</b> CHICORAL ESPINAL	<b>Ciudad:</b> ESPINAL TOLIMA
<b>Tel:</b>	<b>Teléfono:</b> 2390201
<b>Código Postal:</b> Depto.: TOLIMA	<b>Código Postal:</b> Depto.: TOLIMA
<b>Código Operativo:</b> 4444020	<b>Código Operativo:</b> 4004001

<b>Valores</b>	<b>Observaciones del cliente:</b> AVISO COD 11494
<b>Peso Fisico(g):</b> 200	<b>Dice Contener:</b> Dirección errada
<b>Peso Volumetrico(g):</b> 0	<b>Valor Declarado:</b> \$5.800
<b>Peso Volumetrico(g):</b> 200	<b>Valor Flete:</b> \$5.400
<b>Valor Declarado:</b> \$5.800	<b>Costo de manejo:</b> \$0
<b>Valor Flete:</b> \$5.400	<b>Valor Total:</b> \$5.400 COP

4094091444020RA416337644CO

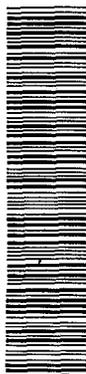
El número de las copias concuerda con las concordancias del contenido del correo que se encuentra publicada en la página web: [www.472.com.co](http://www.472.com.co) y en la página de Internet: [www.472.com.co](http://www.472.com.co)

Principal Bogotá D.C. Correo Bogotá 250 8 805 A55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Ze contacte (57) 4722000



<b>Causal Devoluciones:</b>	<b>RE</b> Rehusado <b>NS</b> No existe <b>NR</b> No reside <b>NR</b> No reclamado <b>DE</b> Desconocido <b>DI</b> Dirección errada	<b>CI</b> C2 <b>NI</b> N2 <b>FA</b> F2 <b>AS</b> A2 <b>EM</b> E2	<b>Cerrado</b> No contactado Fallido Aparado Clausurado Fuerza Mayor
<b>Fecha de entrega:</b> 16/03/2023	<b>Fecha de entrega:</b> 16/03/2023	<b>Tel:</b>	<b>Hora:</b> 10:22
<b>Distribuidor:</b>	<b>Gestión de entrega:</b>	<b>Ter</b>	<b>Zdc</b>
<b>c.c.</b>	<b>Ter</b>	<b>Ter</b>	<b>Zdc</b>

PO. IBAGUE SUR 4004 001



RA416337644CO