



SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-008

EDICTOS

VERSIÓN: 02

VIGENTE DESDE:  
NOVIEMBRE DE 2022**FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO**

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

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20234200081871	06-10-2023	17185	SANDRA MILENA CUENCA	20234200079491	27-09-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 17/10/2023-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 23/10/2023 y su notificación quedara surtida el día 24/10/2023.

  
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 las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente aviso para surtir la notificación del siguiente oficio y/o resolución:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20234200081871	06-10-2023	17185	SANDRA MILENA CUENCA	20234200079491	27-09-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 17/10/2023-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 23/10/2023 y su notificación quedara surtida el día 24/10/2023.

  
FIRMA Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200079491  
Fecha: 27-09-2023

Señor (a)  
**SANDRA MILENA CUENCA**  
Celular: 320 212 9957  
Mz I Casa 27 B / Entre Ríos  
**Espinal – Tolima**

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200024224 del 11 de Septiembre de 2023**  
**Código de Cuenta: 17185**

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 **17185**, a nombre de **ZANDRA MILENA CUENCA MOLINA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **Mz I Casa 27 B / Entre Ríos** de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **11 de septiembre de 2023**, La señora **SANDRA MILENA CUENCA, manifiesta**; "Se presenta mucho y solo hay 2 personas, solicito se liquide con el promedio. (...)", 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 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*

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



*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
FEBRERO DEL 2023	08
MARZO DEL 2023	07
ABRIL DEL 2023	10
MAYO DEL 2023	10
JUNIO DEL 2023	09
JULIO DEL 2023	08
Total	<b>52 / 6 = 08 m<sup>3</sup></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 12 m<sup>3</sup>  
Promedio períodos anteriores 08 m<sup>3</sup>  
Resultado de la resta 04 m<sup>3</sup>

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

$$\begin{aligned} &04 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &400 / 08 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 50 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO hay desviación significativa** para el periodo facturado en **Agosto de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **50 %**, con respecto del promedio histórico de, **08 m<sup>3</sup>**, 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 (40m<sup>3</sup>)*, 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 E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Julio de 2023 hasta el 26 de Agosto de 2023 (Agosto 2023)**, facturó un consumo de **12 m<sup>3</sup>**, 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 **12 de Septiembre del 2023**; No presenta fugas visibles perceptibles en sus puntos hidráulicos al estar cerrada la grifería medidor no registra consumo instalado en posición correcta en buen estado físico, a la fecha promedio del consumo está dentro de lo normal. **Lectura reportada 2022 m<sup>3</sup>**.

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 "**

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. 17185, factura No. 5250163 período comprendido entre el 27 de Julio de 2023 al 26 de agosto de 2023 (agosto de 2023), de 12 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 a la Señora **SANDRA MILENA CUENCA MOLINA**, Celular: 320 212 9957 O en la dirección **Mz I Casa 27 B / Entre Ríos** de Espinal.

Cordialmente,



**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO.**  
Director Comercial Y Servicio Al Cliente

Proyectó: Alejandro Pulecio  
Revisó: Julio Junior Tovar R.  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 17185

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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200081871  
Fecha: 06-10-2023

*Pasa Notificación*

Señora:  
**SANDRA MILENA CUENCA**  
Celular: 320 212 9957  
Mz I Casa 27 B / Entre Ríos  
Espinal – Tolima

*OCT. 06. 2023  
10:25 AM  
NO SE LOCALIZA NADIE*

**Código de Cuenta: 17185**

**AVISO**

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

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión con radicado N° 20234200079491 de 27-09-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente Mz I Casa 27 B / Entre Ríos y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

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

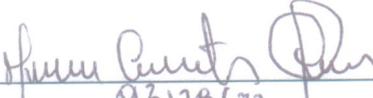
La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

**HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO**

	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. 20234200081871 fue enviado el día 06-10-2023 y la notificación se considera surtida el día 09-10-2023.

FIRMA y C.C.   
Notificador Designado <sup>93128672</sup>



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. INT 900.062.917-9  
 Milla, Concepción de Carrizo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL  
 Centro Operativo : PO. IBAGUE 16493650  
 Fecha Pre-Admisión: 09/10/2023 15:37:17

Orden de servicio: 16493650

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
 C.R. CONCEPCIÓN ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A.S.  
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO MITC.CIT.1890704204

Referencia: RAD 01971 Teléfono: 2390201

Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Postal: 4004001

Nombre/ Razón Social: SANDRA MILENA CUENCA

Dirección: MANZANA I CASA 27 BARRIO ENTRES RIOS

Tel: Código Postal: 4004001

Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA

Peso Físico(grams): 200

Peso Volumétrico(grams): 0

Peso Facturado(grams): 200

Valor Declarado: \$5.800

Valor Flete: \$6.750

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$5.800 COP

472  
4004  
001

**Remitente**  
 Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO  
 Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: RA446884958CO  
 Envío

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: SANDRA MILENA CUENCA  
 Dirección: MANZANA I CASA 27 BARRIO ENTRES RIOS  
 Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Fecha admisión

Atención al usuario: (57-1) 472000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co  
 Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 CC 25.9.95 A 55  
 Milla, Concepción de Carrizo

472

RA446884958CO

**Causal Devoluciones:**

RE Rehusado  C1 C2  
 NE No existe  N1 N2  
 NS No reside  FA  
 NR No reclamado  AG  
 DE Desconocido  EL  
 Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Horas:

Fecha de entrega: 09/10/2023

Distribuidor:

C.C. Gestión de entrega: 2do

PO. IBAGUE  
4004  
001



49649814984981RA446884958CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 6 # 85 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: 071 472000.  
 El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web, 4-72, tratara sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co



# Trazabilidad Web

N° Guía

Buscar

Para visualizar la guía de version 1 ; sigue las [instrucciones de ayuda para habilitarlas](#)

1 of 1 Find | Next



## Guía No. ra446884958co

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Fecha de Envío: 09/10/2023  
21:48:14

Cantidad: 1      Peso: 200.00      Valor: 5800.00      Orden de servicio: 16493650

### Datos del Remitente:

Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. EAAA      Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA      Departamento: TOLIMA

Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO      Teléfono: 2390201

### Datos del Destinatario:

Nombre: SANDRA MILENA CUENCA      Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA      Departamento: TOLIMA

Dirección: MANZNA I CASA 27 BARRIO ENTRES RIOS      Teléfono:

Carta asociada:

Código envío paquete:

Quien Recibe:

Envío Ida/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
09/10/2023 09:48 PM	PO.IBAGUE	Admitido	
09/11/2023 07:50 PM	PO.IBAGUE	Otros: cerrado 1ra vez-cargar siguiente turno	
21/11/2023 02:20 PM	PO.IBAGUE	devolución entregada a remitente	