

	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
20234200057101	07-07-2023	26559	EMMA DEISY DURAN SOSA	20234200055091	27-06-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 10/07/2023-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 14/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 17/07/2023.

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
20234200057101	07-07-2023	26559	EMMA DEISY DURAN SOSA	20234200055091	27-06-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 10/07/2023-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 14/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 17/07/2023.

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. 20234200057101  
Fecha: 07-07-2023

Señora:  
**EMMA DEISY DURAN SOSA**  
Celular 3227022882  
TRV 4 A-312 Nacional  
Espinal - Tolima

*NO SE OPORTUNA APLIF  
Julio .07 2023*

**Código de Cuenta: 26559**

**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° 20234200055091, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente TRV 4 A-312 Nacional 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.

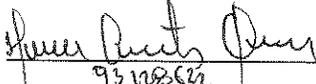
La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

**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. 20234200057101 fue enviado el día 07-07-2023 y la notificación se considera surtida el día 10-07-2023.

FIRMA y C.C.   
 93188672  
 Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200055091

Fecha: 27-06-2023

Señor (a)  
**EMMA DEISY DURAN SOSA**  
Celular 3227022882  
TRV 4 A-312 Nacional  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200015294 del 08 de Junio de 2023**  
**Código de Cuenta: 26559**

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 **26559**, a nombre de **EMMA DEISY DURAN**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **TV 4 A-312 B/ Nacional, Espinal.**

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **08 de Junio del 2023**, la señora **EMMA DEISY DURAN**, manifiesta *"La primera factura me llegó por un valor de \$130.000 y fue suspendido por falta de pago, estando el servicio cortado se siguen generando cobros y no entiendo del porque esas valores, solicito que se revise el caso en particular para que se den cuenta. (...)"*, 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 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.

	Promedio histórico últimas seis facturas
NOVIEMBRE 2022	23
DICIEMBRE 2022	27
ENERO 2023	35
FEBRERO 2023	29
MARZO 2022	17
ABRIL 2022	24
Total	<b>155 /6 = 25 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 18 m3  
 Promedio períodos anteriores 25 m3  
 Resultado de la resta -7 m3

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

$$-7 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% \\
= \frac{-700}{25\text{m3 (consumo promedio)}} = \\
\text{Porcentaje de Desviación de} = -28\%$$

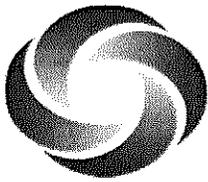
Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO HAY DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Mayo de 2023** por cuanto el consumo disminuyo en un **-28%**, con respecto del promedio histórico de **18m3**, por debajo de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo 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, 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.

Para el día 01 de Junio del 2023 se genera orden de trabajo para verificar porque el medidor registra consumo estando el servicio suspendido, donde el funcionario técnico comercial detalla las siguientes observaciones: Se realiza visita al predio y se observa que el servicio se encuentra suspendido con dispositivo en el racor, medidor Control agua, lectura 176.

En el caso que nos ocupa, y teniendo en cuenta la reclamación presentada por el usuario sobre el consumo registrado en el periodo facturado desde el 27 de Abril del 2023 al 26 de Mayo del 2023, esta prestadora procede a generar aviso para realizar visita técnica el día 08 de Junio del 2023, con el fin de inspeccionar las causas del aumento del consumo, de esta manera para el día 09 de Junio del 2023 se lleva a cabo dicha revisión donde el funcionario técnico comercial detalla las siguientes observaciones: Se realiza visita al predio y se procede a revisar internamente los puntos internos hidráulicos y baterías sanitarias, y se verifica que el inmueble no presenta fugas imperceptibles, medidor Control agua, lectura 176.

Retomando el caso y teniendo en cuenta la solicitud del Usuario en cuanto los consumos facturados mes a mes desde el periodo de Febrero 2023 a Mayo 2023, se presentan el siguiente cuadro:

PERIODO FACTURADO	N. DE FACTURA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO FACTURADO	OBSERVACIONES DE LECTURA	VALOR LIQUIDADADO
feb-23	5087703	88	117	29 m3	Diferencia de lecturas	61.000
mar-23	5113855	117	134	17 m3	Diferencia de lecturas	104.450
abr-23	5139965	134	158	24 M3	Diferencia de lecturas	158.500
may-23	5166265	158	176	18 M3	Diferencia de lecturas	220.150



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

Por lo anterior nos permitimos comunicarle que de acuerdo con la información anterior aunque el servicio se encontraba suspendido, el equipo registro consumos, por tal motivo los cobros se han 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.

De igual manera nos permitimos informarle que en conformidad con el artículo 90.- numeral 2 de la Ley 142 de 1994 el usuario o suscriptor está en la obligación de pagar:

*"Un Cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independiente del nivel de uso"*

Aunado a lo anterior, tal como lo establece el numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 es derecho de los usuarios obtener de las- empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

En igual sentido, el artículo 146(1) de la citada Ley señala que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan ya que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

Bajo el principio de la medición real del consumo es que descansa el régimen de los servicios públicos, el cual solo excepcionalmente podrá calcularse por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor.

Por lo tanto, un usuario que cuente con equipo de medida en condiciones normales de funcionamiento, tiene el derecho a que la empresa le facture el consumo real que utiliza.

**Al respecto, es preciso señalar que la desocupación del predio no es sinónimo de ausencia de consumo, ya que puede, haber registro de consumos por fugas, en las acometidas o en las redes internas o consumo mínimos por visitas esporádicas que hagan al inmueble sus dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar dichos consumos.**

**En atención a lo expuesto es claro que la empresa se encuentra legalmente facultada para generar los cobros de cargo fijo y la diferencia de lecturas entre una vigencia y otra que arroje el medidor**

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".**

---

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

**RESUELVE:**

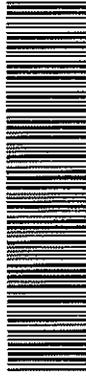
1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 26559, factura N° 5166265 del período comprendido entre el 27 de Abril de 2023 al 26 de Mayo de 2023 (Mayo de 2023), de 18 m3, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Informarle 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 **EMMA DEISY DURAN**, Celular 3227022882, TRVA 4 A-312 B/ Nacional. Del Espinal.

Cordialmente,



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

Proyectó: ANDRES GONZALEZ *Sergio G*  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 26559  
Revisado para firma por JULIO JUNIOR TOVAR *JT*



RA432848451CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.082.917-9  
 Mins. Concesión de Correo/  
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL  
 Centro Operativo : PO. IBAGUE  
 Orden de servicio : 16265955  
 Fecha Pre-Admisión: 07/07/2023 16:16:22

Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
 Dirección: CARRERA 8 N. 7-80 B/ EL CENTRO NITC.CT.1890704204  
 Referencia: RAD 57101 Teléfono: 2990201 Código Postal: 4004001  
 Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto.: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Nombre/Razón Social: EMMA DEISY DURAN SOSA  
 Dirección: TRV 4 A-132 NACIONAL  
 Tel:  
 Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Código Operativo: 4004001

Peso Físico(grams): 200  
 Peso Volumétrico(grams): 0  
 Peso Facturado(grams): 200  
 Valor Declarado: \$5.800  
 Valor Flete: \$5.800  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$5.800 COP

Observaciones del cliente : AVISO COD 26559  
 C.C.

472 4004 001

<b>Remitente</b>	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: RA432848451CO Envío
<b>Destinatario</b>	Nombre/Razón Social: EMMA DEISY DURAN SOSA Dirección: TRV 4 A-132 NACIONAL Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Departamento: TOLIMA Fecha admisión

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.082.917-9 DG 25 G 95 A 55  
 Atención al usuario: (57+1) 4723000 - 01 8000 111 310 - servicioalcliente@472.com.co  
 Minsit. Concesión de Correo



**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	C1	C2
NE	No existe	N1	N2
NS	No reclamado	FA	
NR	No reconocido	AC	
DE	Desconocido	EM	
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C.

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega: dd/mm/aaaa

de/mm/aaaa

260

de/mm/aaaa

El usuario debe expresar cordialmente que tuvo conocimiento del contenido del correo que se encuentra publicado en la página web: 472.com.co Para que se otorgue algún mecanismo de servicio al cliente. Para consultar los datos de seguimiento de los envíos, favor ingresar a la página web: 472.com.co Para consultar los datos de seguimiento de los envíos, favor ingresar a la página web: 472.com.co

40040014004001RA432848451CO

