	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
20234200057271	10-07-2023	2671	HECTOR ORTIZ ROJAS	20234200055911	29-06-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 11/07/2023-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 17/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 18/07/2023.

FIRMA Notificador Designado



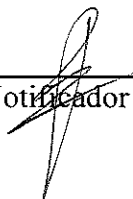
FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO


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
20234200057271	10-07-2023	2671	HECTOR ORTIZ ROJAS	20234200055911	29-06-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 11/07/2023-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 17/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 18/07/2023.

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. 20234200057271

Fecha: 10-07-2023

Rojas

*ACOSAFILOCALIZA
MAYO
7 julio 10 2023
3:32 PM*

Señor:

HECTOR ORTIZ ROJAS

Celular: 316 232 8368

Cr 11 10-02 Caballero Y Gongora

Espinal - Tolima

Código de Cuenta: 2671

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° 20234200055911, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente Cr 11 10-02 Caballero Y Gongora 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



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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. 20234200057271 fue enviado el día 10-07-2023 y la notificación se considera surtida el día 11-07-2023.

FIRMA y C.C.

[Handwritten signature]
23/08/23
Notificador Designado



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200055911
Fecha: 29-06-2023

Señor:
HECTOR ORTIZ ROJAS
Celular: 316 232 8368
Cr 11 10-02 Caballero Y Gongora
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200015854 del 14 de Junio de 2023
Código de Cuenta: 2671

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 **2671**, a nombre del señor **ORTIZ ERNESTO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **CR 11 10-02 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **14 de junio de 2023**, el señor **HECTOR ORTEGA**, manifiesta "*El contador está dañado tiene fuga porque bota agua y no se ve la numeración; solicito cambio de contador porque estar en mal estado (...)*", 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 periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

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

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

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior."*

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

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

Factura N° 5159610	Promedio histórico últimas seis facturas
NOVIEMBRE DEL 2022	24
DICIEMBRE DEL 2022	24



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

ENERO DEL 2023	21
FEBRERO DEL 2023	27
MARZO DEL 2023	26
ABRIL DEL 2023	97
Total	219 / 6 = 36 m3

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

Consumo periodos reclamados 88 m3
Promedio periodos anteriores 36 m3
Resultado de la resta 52 m3

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

52 m3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
5200 / 36 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 144 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **mayo de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **144 %**, con respecto del promedio histórico de **36 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 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. 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, **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.

Ante el aumento que se pudo evidenciar una vez realizada la toma periódica de lecturas, se generó aviso para realizar revisión interna al inmueble, el cual fue enviado el día 16 de mayo del 2023; se visitó el predio para notificar al usuario de la inspección programada, no se encontró a nadie en el inmueble, por lo que se dejó copia del documento en por debajo de la puerta.

En el periodo de Mayo de 2023, ante el aumento que se pudo evidenciar al realizar la toma periódica de lecturas, la Empresa genero acta de visita técnica previa **N° 372463**, la cual fue ejecutada el día 19 de Mayo de 2023, **se visitó el predio y efectuó revisión interna, no se detectaron anomalías**; se practica prueba de llaves y al encontrarse toda la grifería cerrada el medidor continua registrando consumo, para finalizar se procede a tomar los datos del equipo de medida, marca Maddalena con serie N° 1310053427; **lectura reportada 5134 m3**. La visita fue atendida por la señora **RAMIRO ORJUELA**.



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

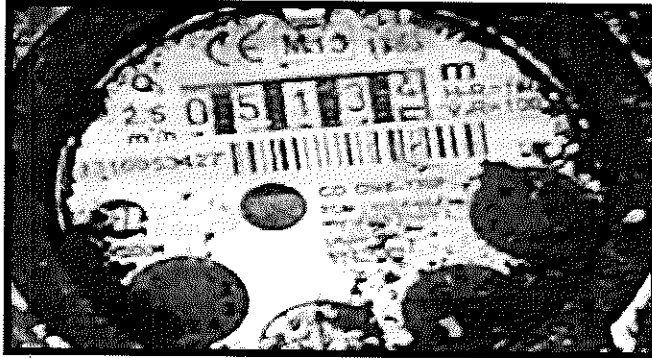


Imagen 1

Obra en el expediente del suscriptor que el día 21 de los corrientes, se visitó el predio y se observa que el medidor abastece cuatro unidades habitacionales (3 locales y 1 bodega), se realiza revisión interna a los diferentes puntos hidráulicos y no se observan fugas visibles y/o perceptibles, acto seguido se practicó prueba de llaves, la cual arrojó como resultado que al encontrarse toda la grifería el inmueble cerrada el equipo de medida y su indicador de fugas continua registrando consumo (posiblemente el inmueble presente fuga imperceptible), se comunica al señor **HECTOR ORTEGA** autorizar prueba hidráulica, además que deberá realizar las acciones pertinentes a fin de subsanar la incidencia presentada; medidor y accesorios quedan dentro de cajilla en buen estado físico y sin fugas visibles; **lectura reportada 09 m³**. Usuario manifiesta que el consumo era debido al medidor que se encontraba instalado anteriormente por encontrarse dañado.

En ese orden de ideas es válido ilustrarlo respecto de las consecuencias jurídicas de las clases de fugas.

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

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

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

De suerte que lo procedente es proceder a modificar el consumos registrado en la factura N° 5159610 correspondiente al periodo comprendido entre el 27 de abril al 26 de mayo (Mayo del 2023) de 88 m³ a 36 m³; tomando como base el promedio histórico de la vivienda, lo anterior teniendo en cuenta lo estipulado en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por ultimo pero no menos importante se hace preciso comunicar al usuario que deberá proceder a realizar las reparaciones a las que haya lugar, con el fin de corregir la incidencia presentada en la red hidráulica interna de la vivienda.



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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. Por último, se recomienda al usuario **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.**

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

RESUELVE:

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Modificar la facturación correspondiente al **Código de cuenta contrato 2671**, facturas **N° 5159610** correspondiente al periodo comprendido del 27 de abril al 26 de mayo (**Mayo del 2023**) de **88 m3 a 36 m3**; tomando como base el promedio histórico del predio y obrando de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa.
3. **Requerir al usuario para que a la mayor brevedad posible proceda a realizar la corrección de la fuga presentada en el inmueble, lo anterior obrando de acuerdo en la parte motiva del presente documento.**
4. 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.
5. 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 **HECTOR ORTEGA**, Celular: 316 232 8368, en la dirección **Cr 11 10-02 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Cordialmente,

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

Proyectó: MCabezas.
Aprobó: Oficina Jurídica
Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 2671



RA433048948CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9
Módulo Concesión de Correo/
CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Centro Operativo : P.O. IBAGUE
Fecha Pre-Admisión: 10/07/2023 16:08:39
Orden de servicio: 16271637

Remitente
Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, AL CANTARRILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NIT: C.C.T. 1890704204
Referencia: RAD 57271 Teléfono: 2390201 Código Postal:
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto.: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Destinatario
Nombre/Razón Social: HECTOR ORTIZ ROJAS
Dirección: CARRERA 11 10-02 CABALLERO Y GONGORA
Tel: Código Postal: 733520326 Código Operativo: 4004001
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto.: TOLIMA

Valores
Peso Físico (grs): 200
Peso Volumétrico (grs): 0
Valor Declarado: \$5.800
Valor Flete: \$5.800
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$5.800 COP
Dice Contener: Observaciones del cliente -ANISO COD 2671

Observaciones del cliente -ANISO COD 2671

PO. IBAGUE SUR 4004 001

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
DI Dirección errada
C1 C2
N1 N2
FA
AC
FM

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C. Gestión de entrega: dd/mm/aaaa

Ter 200



40040014004001RA433048948CO

Principales Bogotá D.C. Calle 80 No. 10-02 Caballero y Gongora / La Corchosa (S) 472001
El asero debe expresar claramente que vive conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, través sus datos personales para probar la entrega del envío. Para generar algún incidente: www.472.com.co

Remitente
Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, AL CANTARRILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Código postal: RA433048948CO
Envío

Destinatario
Nombre/Razón Social: HECTOR ORTIZ ROJAS
Dirección: CARRERA 11 10-02 CABALLERO Y GONGORA
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Código postal: 733520326
Fecha admisión

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DO 25.096 A 55
Atención al usuario: (071) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co

