	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
20234200054991	27-06-2023	8113	LUZ MARINA SALCEDO	20234200053501	20-06-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 28/06/2023-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 06/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 07/07/2023.

FIRMA Notificador Designado



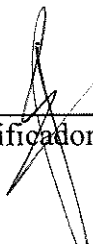
**FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO**


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
20234200054991	27-06-2023	8113	LUZ MARINA SALCEDO	20234200053501	20-06-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 28/06/2023-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 06/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 07/07/2023.

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. 20234200054991  
Fecha: 27-06-2023

Señora:

**LUZ MARINA SALCEDO**

Celular: 322 881 0355

Mz L C53 La Esperanza

Espinal - Tolima

**Código de Cuenta: 8113**

### 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° 20234200053501, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente Mz L C53 La Esperanza y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

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

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

**HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO**


Página 1 de 2

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

Email: [pqr@aaaespinal.com.co](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. 20234200054991 fue enviado el día 27-06-2023 y la notificación se considera surtida el día 28-06-2023.

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

Notificador Designado

472

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: LUZ MARINA SALCEDO  
Dirección: MZAL CASA 53 LA ESPERANZA  
Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Codigo postal:  
Fecha admisión:

**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  
Codigo postal: RAM31566848CO  
Envío:

4004  
001

472

Valores	Destinatario	Remitente
Peso Ficticio(g): 200 Peso Volumétrico(g): 10 Peso Facturado(g): 200 Valor Declarado: \$5.800 Valor Flete: \$5.800 Costo de manejo: 150 Valor Total: \$5.800 COP	Nombre/Razón Social: LUZ MARINA SALCEDO Dirección: MZAL CASA 53 LA ESPERANZA Tel: Ciudad: ESPINAL TOLIMA	Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO Referencia: RD0 54991 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
Dice Contener: 2735 102 P-1 Observaciones: P. Orjuela Banco 1 Ord. 187	Código Postal: Tolima Dpto.: TOLIMA	Teléfono: 2390201 Dpto.: TOLIMA Código Postal: 4004001
Fecha de entrega: 08 JUL 2023 Disponible en: 08 JUL 2023 C.C. C.C. 1.015.927.822	C.C. TOLIMA Tel: Hora:	Causal Devoluciones: RE Revisado NE No existe NR No reside NRB No reclamado DE Desconocido Firma nombre y/o sello de quien recibe:
		<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> No contactado <input type="checkbox"/> Falsificado <input type="checkbox"/> Aperturado <input type="checkbox"/> Clausurado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
	PO. IBAGUE SUR	4004 001

El usuario debe expresar con claridad y sin ambigüedades el contenido del mensaje según se encuentre indicado en la página web 472. En caso de tener problemas para ingresar o usar el correo electrónico, contactar al soporte técnico de correo electrónico en la página web 472. Para mayor información consulte la página web 472.com.co

Principal: Miguel L.C. Cedeño Jimenez / S.I.P. S.I.S. Bogotá / www.472.com.co  
Servicio al Cliente: 187

40040014004001RA431566848CO

08 JUL 2023

08 JUL 2023

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Correo Certificado Minicorreo

PO. IBAGUE

Fecha Pre-Admisión: 29/06/2023 10:28:32

RA431566848CO



**CORRA**  
 Servicio de Correo Postal Agrupado

LUGAR DE ORIGEN: BOGOTÁ

LUGAR DE DESTINO: IBAGUÉ

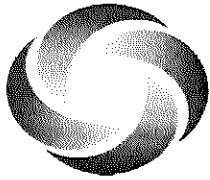
PR-OP-TR-006-FR-003

**PLANILLA DE RELACION DE VALIJAS**

DESPECHO		AÑO
DIA	MES	
22	06	2023
IBAGUÉ		VACIA

INFORMACION DE LA TRANSFERENCIA

Unidad Postal de Solución



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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200053501  
Fecha: 20-06-2023

Señora:  
**LUZ MARINA SALCEDO**  
Celular: 322 881 0355  
Mz L C53 La Esperanza  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200014824 del 05 de Junio de 2023**  
**Código de Cuenta: 8113**

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 **8113**, a nombre del señor **URQUIZA MYRIAM**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ L C53 B/ La Esperanza**.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **05 de junio del 2023**, la señora **LUZ MARINA SALCEDO CRUZ**, manifiesta "*Revisión interna al predio, debido al aumento de consumo para este periodo; ya que solo habito yo en el predio (...)*" 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.**

Página 1 de 5

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

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

**“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”**

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

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

*a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);*

***b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);***

*c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

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

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado. En tal 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° 5169961	Promedio histórico últimas seis facturas
NOVIEMBRE DE 2022	26
DICIEMBRE DE 2022	12
ENERO DE 2023	14
FEBRERO DE 2023	16
MARZO DE 2023	18
ABRIL DE 2023	09
Total	95 /6 = 15 m3



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

Consumo períodos reclamado 122 m3  
Promedio períodos anteriores 15 m3  
Resultado de la resta 107 m3

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

107 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=  
10700 / 15 m3 (consumo promedio) =  
Porcentaje de Desviación de = **713 %**

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 **713 %**, con respecto del promedio histórico de **15 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.

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 18 de mayo del 2023; se visitó el predio para notificar al usuario de la inspección programada para el día 19 de Mayo del año en curso; no se encontró a nadie en el inmueble por lo que se dejó copia de la comunicación por debajo de la puerta.

En el periodo de Mayo de 2022, el predio presenta desviación significativa, la Empresa investiga la causa del aumento en el consumo, mediante el acta de visita técnica previa **Nº 372925**, la cual fue ejecutada el día 19 de mayo de 2023, se visitó el predio y se golpeó en repetidas ocasiones pero nadie atendió al llamado, vecino del sector manifiesta que los habitantes llegan hasta horas de la noche; para finalizar se toman los datos del medidor el marca Metrex con serie Nº 2013-049156, equipo de medida se torna ilegible; **lectura reportada 1679 m3**.

Tomando como base la reclamación presentada por la usuaria, esta prestadora genero acta de visita técnica domiciliaria, la cual fue ejecutada el 06 de junio del año en curso, se visita el predio y efectúa inspección interna a los diferentes puntos hidráulicos y no detectaron anomalías y/o fugas perceptibles, se puede apreciar que el medidor se encuentra en mal estado físico y presenta ilegibilidad lo que dificulta el proceso de toma de lecturas, **lectura reportada ilegible**; la visita fue atendida por la señora **LUZ DARY GARCIA** a quien se le notifica que se debe llevar a cabo la reposición del equipo de medida.





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

Conviene decir que al momento de efectuar la toma de lecturas correspondiente a los periodos de diciembre del 2022, enero, febrero, marzo y abril del 2023, se reportó como lectura 1917 m3, debido a esto no se pudo establecer los consumos registrados por el equipo de medida; por lo anterior se facturó para dichos periodos según el promedio histórico del inmueble; como se demuestra a continuación:

COBROS POR PROMEDIO PARA EL CODIGO DE CUENTA CONTRATO 8113					
FACTURA DE VENTA N°	PERIODO FACTURADO	OBSERVACION DE LECTURA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO FACTURADO
5039160	DICIEMBRE DE 2022	S/ Lectura - Camara del Registro Encerrada	1548	1548	12
5065259	ENERO DE 2023	S/ Lectura - Camara del Registro Encerrada	1548	1548	14
5091383	FEBRERO DE 2023	S/ Lectura - Camara del Registro Encerrada	1548	1548	16
5117547	MARZO DE 2023	Medidor ilegible	1548	1548	18
5143658	ABRIL DE 2023	Con Diferencia de Lecturas	1548	1557	9
5169961	MAYO DE 2023	Con Diferencia de Lecturas	1557	1679	122

Conviene decir que al momento de llevar a cabo la revisión de nuestro sistema de gestión comercial, fue detectado como incidencia que para los periodos de diciembre del 2022, enero, febrero y marzo del 2023 se reportó como incidencia que el medidor presento ilegibilidad e imposibilidad de acceder al mismo, por lo cual se generó cobros por promedio por un total de consumo de 60 m3.

Aunado en lo anterior se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es realizar el ajuste de los 60 m3 de consumos cancelados por promedio y que no fueron sumados a las lecturas del código de cuenta contrato; es decir, para el correspondiente a mayo del 2023, se reportó como lectura anterior 1557 m3 y la correcta debiera ser de 1617 (realizando el ajuste de los 40 m3 pendientes por ajustar); siendo así, el consumo para el periodo de mayo debiera ser de 62 m3, correspondientes a los consumos acumulados dejados de facturar en los periodos anteriores.

Teniendo en cuenta esto la E.A.A.A. del Espinal E.S.P. procedió a iniciar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar, fundamentándose en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual, como se señaló con anterioridad, implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás, el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes.

A través de estos procesos de recuperación de consumos, se busca recuperar el valor de los consumos que el usuario en efecto recibió pero que por cualquier causa que no sea falta de medición atribuible al prestador, no pudieron reflejarse en el equipo de medida y por tanto no fueron cobrados.

Con todo lo expuesto anteriormente se puede concluir que lo correcto para este caso en particular es MODIFICAR EL CONSUMO CAUSADO EN EL PERIODO DE MAYO DEL 2023, a través de la factura N° 5169961 de 122 m3 a 62 m3, de acuerdo al ajuste de lecturas expuesto en los párrafos anteriores.



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. 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.**

Por ultimo no permitimos informar al usuario que 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. Acceder parcialmente a la solicitud elevada por el peticionario.
2. Modificar la facturación correspondiente al **código N° 8113**, factura **N° 5169961** del período comprendido entre el **27 de abril de 2023 al 26 de mayo de 2023 (Mayo de 2023)** de **122 m3 a 62 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 **LUZ MARINA SALCEDO CRUZ**, Celular: 322 881 0355, en la dirección **Mz I C53 B/ La Esperanza**, de este municipio.

Cordialmente,

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

Proyectó: MCabezas.  
Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo  
Aprobó: Oficina Jurídica  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 8113

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

<<4-72>>  
Correo y mucho más

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dirección Errada | <input checked="" 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:  DÍA  MES  AÑO 07 JUL 2022 Fecha 2:  DÍA  MES  AÑO  R  D 05 JUL 2022

Nombre del distribuidor JAIME ORJUELA

C.C. C.C. 1.019.425

Centro de distribución Observaciones

