

	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
20234200083031	13-10-2023	9857	KATHERINNE ÑUSTEZ BARON	20234200081891	06-10-2023

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
20234200083031	13-10-2023	9857	KATHERINNE ÑUSTEZ BARON	20234200081891	06-10-2023

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. 20234200081891

Fecha: 06-10-2023

Señora

KATHERINNE ÑUSTEZ BARÓN

Celular: 324 647 63 06

MZ I2 C1 B/ Arkabal

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200024944 del 18 de Septiembre de 2023

Código de Cuenta: 9857

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 **9857**, a nombre de **ÑUSTEZ HENNY'S WAY**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **MZ I2 C1 B/ Arkabal**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el **18 de septiembre de 2023**, la señora **KATHERINNE ÑUSTEZ BARÓN**, manifiesta *"Llevan más de 3 meses cobrándome según ustedes un incremento altísimo, pues normalmente en la casa los consumos normales son de 2 ó 3 mts y ahora no me bajan en sus recibos de 4 ó 5 metros, cosa que es absurda, solicito que se haga una visita a mi casa para que verifiquen en dos momentos del mes para que se pueda hacer una real estimación de los consumos, puesto que no corresponderían para un predio, que solo vive 1 persona y muchas veces no me la paso allí en el día (...)"*, 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 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 periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, 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."

Teniendo en cuenta la factura anexa a la solicitud del Usuario, 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 SERVICIO DE JUNIO DE 2023

FACTURA N° 5202123	Promedio histórico últimas seis facturas
DICIEMBRE 2022	03
ENERO 2023	16
FEBRERO 2023	04
MARZO 2023	03
ABRIL 2023	03
MAYO 2023	06
Total	35 / 6 = 5 m3

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 periodos reclamado 5 m3
Promedio periodos anteriores 5 m3
Resultado de la resta 0 m3

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

$0 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$
 $00 \div 5 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} =$
Porcentaje de Desviación de = 0 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **no hay desviación significativa** para el periodo facturado en **Junio de 2023**, por cuanto el consumo **disminuyó** en un 0%, con respecto del promedio histórico de, **5 m3**, 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 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.

PERIODO DE SERVICIO DE JULIO DE 2023

FACTURA N° 5228437	Promedio histórico últimas seis facturas
ENERO 2023	16
FEBRERO 2023	04
MARZO 2023	03
ABRIL 2023	03
MAYO 2023	06
JUNIO 2023	05
Total	37 / 6 = 6 m3

Consumo periodos reclamado 12 m3
 Promedio periodos anteriores 6 m3
 Resultado de la resta 6 m3

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

$$6 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$$

$$600 \div 6 \text{ m3 (consumo promedio)} =$$

Porcentaje de Desviación de = 100 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **aparece una desviación significativa** para el periodo facturado en **Julio de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **100%**, con respecto del promedio histórico de **6 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.



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

PERIODO DE SERVICIO DE AGOSTO DE 2023

FACTURA N° 5255140	Promedio histórico últimas seis facturas
FEBRERO 2023	04
MARZO 2023	03
ABRIL 2023	03
MAYO 2023	06
JUNIO 2023	05
JULIO 2023	12
Total	33 / 6 = 5m3

Consumo periodos reclamado 5 m3
Promedio periodos anteriores 5 m3
Resultado de la resta 0 m3

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

$$\begin{aligned} 0 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ 00 / 5 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ \text{Porcentaje de Desviación de } = 0\% \end{aligned}$$

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 **disminuyó** en un 0%, con respecto del promedio histórico de, **5 m3**, 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 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.

Tomando como base la reclamación presentada por la usuaria, esta prestadora género acta de visita técnica domiciliaria, la cual fue llevada a cabo el día 20 de septiembre de 2023, *"se visita el predio a las 4:30 p.m y nadie atendió, se llamó en repetidas ocasiones al número de celular 324 647 63 06 y envía a sistema correo de voz, se visita de nuevo al predio a las 5: 15 p.m y nadie en casa, se llama al celular y no contestan, medidor en buen estado físico y con lectura de 224"*.

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



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

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 consumo en el predio, en las visitas técnicas 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 en el 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; 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. **Mantener** sin modificaciones la facturación correspondiente al **código de cuenta No. 9857**, de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor.
2. **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.
3. **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 **KATHERINNE ÑUSTEZ BARÓN**, Celular: 324 647 63 06, en la dirección MZ I2 C1 B/ Arkabal, de esta ciudad.

Cordialmente,

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
Director Comercial Y Servicio Al Cliente E.A.A.A.

Proyectó: AVásquez H.
Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 9857

Página 6 de 6

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

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tollima