



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
20234200083851	19-10-2023	10796	CARLOS ALBERTO BAUTISTA	20234200082571	11-10-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 20/10/2023-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 26/10/2023 y su notificación quedara surtida el día 27/10/2023.

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
20234200083851	19-10-2023	10796	CARLOS ALBERTO BAUTISTA	20234200082571	11-10-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 20/10/2023-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 26/10/2023 y su notificación quedara surtida el día 27/10/2023.

FIRMA Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200082571
Fecha: 11-10-2023

Señor:
CARLOS ALBERTO BAUTISTA
Celular: 320 213 8285
Cr 4 5-53 El Centro - Chicoral
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200025814 del 02 de Octubre de 2023
Código de Cuenta: 10796

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 **10796**, a nombre de la señora **MENESES ADOLIA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **CR 4 5-53 B/ El Centro - Chicoral**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **2 de octubre de 2023**, el señor **CARLOS ARTURO BAUTISTA RODRIGUEZ**, manifiesta "*Cuatro metros cúbicos por encima de la factura anterior, solicito una revisión al contador ya que me parece una exageración este recibo (...)*" 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

Página 1 de 4

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

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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 (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° 5284106	Promedio histórico últimas seis facturas
MARZO DEL 2023	04
ABRIL DEL 2023	05
MAYO DEL 2023	09
JUNIO DEL 2023	07
JULIO DEL 2023	13



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

	08
Total	46 / 6 = 7 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 periodo reclamado 12 m3
Promedio periodos anteriores 7 m3
Resultado de la resta 5 m3

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

$5 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$
 $500 \div 7 \text{ m3 (consumo promedio)} =$
Porcentaje de Desviación de = 71 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **septiembre de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **71 %**, con respecto del promedio histórico de **7 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)*, 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.

Retomando el caso, se observa que la Empresa genero visita técnica para revisión domiciliaria, tomando como base la reclamación presentada por el usuario, siendo ejecutada el 3 de octubre del 2023, se visitó el predio y se llevó a cabo revisión interna a los diferentes puntos hidráulicos y baterías sanitarias y no se evidencia la presencia de fugas perceptibles; se practica prueba de llaves y el equipo de medida se encuentra registrando consumo normalmente, el inmueble es habitado por dos (2) personas; **lectura reportada 617 m3**

Por último, pero no menos importante se hace preciso clarificar al usuario que en esta zona cálida, el promedio aproximado de consumo por una persona oscila entre 5 a 6 m3; además de esto al presentarse este tipo de diferencias sin justificación alguna la empresa tiene la obligación de facturar el consumo presentado.

Se le recomienda tener especial cuidado con las llaves de la alberca y/o lavadero pues en muchas ocasiones se genera desperdicio por dejar dicha llave abierta; 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



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

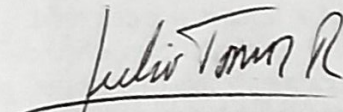
Públicos Domiciliarios), en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes: "...que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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 de cuenta contrato N° 10796, factura N° 5284106 del periodo comprendido entre el 27 de agosto de 2023 al 26 de septiembre de 2023 (Septiembre de 2023), de 12 m³, de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa.
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 al señor **CARLOS ALBERTO BAUTISTA**, Celular: 320 213 8285, en la dirección CR 4 5-53 B/ El Centro - Chicoral, de este municipio.

Cordialmente,



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

Proyectó: MCabezas.

Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo

Aprobó: Oficina Jurídica

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 10796