

	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
20234200032621	05-05-2023	12692	RAMIRO ORJUELA	20234200025361	24-04-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 15/05/2023-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 23/05/2023-y su notificación quedara surtida el día 24/05/2023.

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
20234200032621	05-05-2023	12692	RAMIRO ORJUELA	20234200025361	24-04-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 15/05/2023-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 23/05/2023-y su notificación quedara surtida el día 24/05/2023.

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. 20234200032621
Fecha: 05-05-2023

Señor(a)
RAMIRO ORJUELA
Mz C Casa 5 B / Asociacion Betania
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 12692

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 **No. RAD. 20234200025361 del 24-04-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **RAMIRO ORJUELA** 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.

ALEJANDRO PULEGIO
YAIR ALEJANDRO PULECIO ZAPATA

	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. 20234200032621 DEL 05-05-2023 y fue enviado el día 05-05-2023 y la notificación se considera surtida el día 08-05-2023.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-007
	CITACIÓN PARA LA DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CITACIÓN PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200026711
Fecha: 26-04-2023

Señor (a)
RAMIRO ORJUELA
Mz C Casa 5 B / Asociacion Betania
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200008874 del 31 de marzo de 2023
Código de Cuenta: **12692**

Actuación administrativa a notificar No. **Rad Respuesta : 20234200025361 DEL 24-04-2023**

Servicio de Correo autorizado: No. _____ Día 29 Mes Abril Año 2023 Hora _____
Sírvase comparecer a nuestro Centro de Atención al Cliente de la Unidad Comercial de PQR, ubicada en la carrera 6 No.7-80 del Espinal, dentro de los cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de expedición de esta comunicación. El horario normal es de Lunes a Jueves de 7:00 AM a 11:45 AM y de las 2:00 PM a las 5:30 PM, el Viernes de 7: 00 AM a 11: 30 AM y de 2: 00 PM a 4:30 PM; Con el fin de notificarle personalmente de la actuación administrativa proferida en razón a la petición o solicitud por usted presentada, ello de conformidad a lo consagrado en el artículo 68 del Código Contencioso Administrativo; si no se presentare a la notificación personal, se realizará la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra el acto administrativo, ello con cumplimiento a lo reglado en el artículo 69 del Código Contencioso Administrativo.

NOTA IMPORTANTE: ES INDISPENSABLE PRESENTAR EL ORIGINAL DE LA CEDULA DE CIUDADANIA AL PRESENTARSE A LA NOTIFICACIÓN PERSONAL.

PERSONA QUE ENTREGA LA CITACIÓN
OBSERVACIONES

[Handwritten signature]

PARTE INTERESADA
NOMBRES Y APELLIDOS
FIRMA

Ramiro Orjuela
3898747 esp

CÉDULA DE CIUDADANÍA No.



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



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200025361
Fecha: 24-04-2023

Señor (a)
RAMIRO ORJUELA
Mz C Casa 5 B / Asociación Betania
Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200008874 del 31 de Marzo de 2023
Código de Cuenta: 12692

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 12692, a nombre de **ZAMUDIO PEREZ ANA GILMA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **Mz C Casa 5 B / Asociación Betania**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **31 de marzo de 2023**, El señor **RAMIRO ORJUELA**, manifiesta; *"El señor ramiro Orjuela presenta reclamación verbal por el alto consumo facturado en el presente 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 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

Página 1 de 4

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 – Tolima



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."

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.

PERIODOS	Promedio histórico últimas seis facturas
SEPTIEMBRE DEL 2022	14
OCTUBRE DEL 2022	15
NOVIEMBRE DEL 2022	15
DICIEMBRE DEL 2022	13
ENERO DEL 2023	13
FEBRERO DEL 2023	08
Total	$78 / 6 = 13 \text{ m}^3$

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 72 m³

Promedio periodos anteriores 13 m³

Resultado de la resta 59 m³



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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

$$\begin{aligned} &59 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &5,900 / 13 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 453 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el período facturado en **Marzo de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **453 %**, con respecto del promedio histórico de, **13 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.

Para el período de **marzo de 2023**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 370486, el 23 de marzo de 2023;** Se realizo visita no se puede hacer revisión interna ya que el servicio fue suspendido por mora en el pago en el día de hoy no se puede hacer revisión interna **Lectura reportada 1226 m³**

Retomando el caso, se observa que la E.A.A.A para el periodo en reclamación es decir del **27 de Febrero de 2023 hasta el 26 de Marzo de 2023 (febrero 2023)**, facturó un consumo de **72 m³**, teniendo en cuenta la petición presentada por el usuario esta prestadora procedió a generar acta de revisión domiciliaria por alto consumo, la cual fue llevada a cabo el **10 de Abril del 2023;** Predio abastece 2 apartamento las 2 baterías sanitarias fuera de servicio no tiene tanque aéreo, los puntos hidráulicos de los 2 apartamentos no presentan fugas visibles perceptibles; al estar cerrado los puntos hidráulicos de los 2 apartamentos medidor registra 1 litro de consumo posiblemente tenga fuga imperceptible; se informa al usuario acercarse a la empresa de acueducto y solicitar prueba hidráulica, 1 apartamento esta deshabitado: **Lectura reportada 1283 m³.**

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.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "



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

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

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.

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

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo al usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 12692, factura No 5121017 período comprendido entre el 27 de febrero de 2023 al 26 de marzo de 2023 (marzo de 2023), de 72 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 al Señor RAMIRO ORJUELA, O en la dirección Mz C Casa 5 B / Asociación Betania, de Espinal- Tolima.

Cordialmente,

Julio Junior Tovar R.

JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO,
Director Comercial

Proyectó: Alejandro Pulcino
Revisó: Julio Junior Tovar R.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N.º 12692

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN				«472»			
<input type="checkbox"/> Inhabilitación Creada	<input checked="" type="checkbox"/> Corrido	<input type="checkbox"/> No Estatus Hábiles					
<input type="checkbox"/> No Aspire	<input type="checkbox"/> Inhabilitado	<input type="checkbox"/> No Contactado					
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fecha Mayor	<input type="checkbox"/> Aparato C/ta Incurado					
<input type="checkbox"/> Rechazado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
Fecha de Devolución	DIAS	MES	AÑO	Fecha de Devolución	DIAS	MES	AÑO
Nombre del cliente				Nombre del distribuidor			
CC: JAJME ORJUELA				CC: JAJME ORJUELA			
Centro de distribución: T.03.4				Centro de distribución: T.03.4			
Observaciones				Observaciones			

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel: 2550201 Fax Ext: 115 Comercial ext: 105

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima