	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
20234200049061	30-05-2023	14465	SOFIA QUINTERO	20234200039821	18-05-2023
20234200049051	30-05-2023	13668	IRMA SUACHE REYES	20234200049051	18-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 07/06/2023-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 14/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 15/06/2023.

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
20234200049061	30-05-2023	14465	SOFIA QUINTERO	20234200039821	18-05-2023
20234200049051	30-05-2023	13668	IRMA SUACHE REYES	20234200049051	18-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 07/06/2023-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 14/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 15/06/2023.

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. 20234200049061  
Fecha: 30-05-2023

Señor(a)  
**SOFIA QUINTERO**  
E-mail : [ksgo18@gmail.com](mailto:ksgo18@gmail.com)  
Celular : 320 310 8148  
Mz k3 Casa 7 B / Villa Catalina  
Espinal - Tolima

**CÓDIGO: 14465**

**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. 20234200039821 del 18-05-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **SOFIA QUINTERO** 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 PULECIO*  
**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. **20234200049061 DEL 30-05-2023** y fue enviado el día 30-05-2023 y la notificación se considera surtida el día 31-05-2023.

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

Notificador Designado



## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP identificado(a) con NIT 890704204-7 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 321  
**Emisor:** archivo@aaespinal.com.co (archivo@aaespinal.com.co)  
**Destinatario:** ksgo18@gmial.com - SOFIA QUINTERO  
**Asunto:** RAD 49061 AVISO COD 14465 - SOFIA QUINTERO  
**Fecha envío:** 2023-05-30 15:27  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b>  El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/05/30 Hora: 15:35:12	Tiempo de firmado: May 30 20:35:12 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
<b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (El servidor de destino rechaza la conexión.)	Fecha: 2023/05/30 Hora: 16:01:00	May 30 16:01:00 cl-t205-282cl postfix/qmgr[3989]: 5ACA012487E7: from=<correo@certificadonotificaciones@4-72.com.co>, status=expired, returned to sender

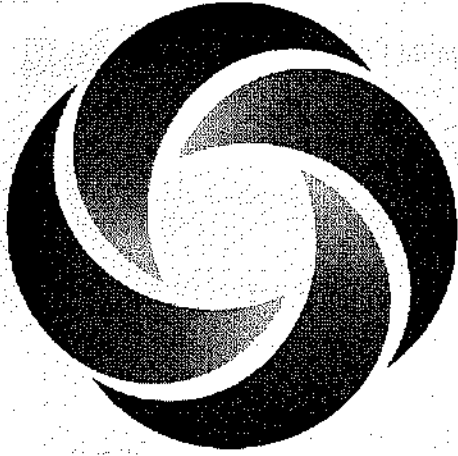
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo receptor el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aporte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

### Contenido del Mensaje

Asunto: RAD 49061 AVISO COD 14465 - SOFIA QUINTERO

Cuerpo del mensaje:



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

**ATENCIÓN: Por favor, no responda a este mensaje, este buzón no es atendido, si tiene alguna duda, petición, queja o recurso - PQR - Escribir al correo de [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)**

Adjuntos

RAD\_49061\_AVISO\_COD\_14465\_-\_SOFIA\_QUINTERO\_1.PDF

Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



# Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP identificado(a) con NIT 890704204-7 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 334

**Emisor:** archivo@aaespinal.com.co (archivo@aaespinal.com.co)

**Destinatario:** ksq018@gmail.com - SOFIA QUINTERO

**Asunto:** RAD 49061 AVISO COD 14465 - SOFIA QUINTERO

**Fecha envío:** 2023-05-31 11:13

**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b>            El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.         </li> </ul>	Fecha: 2023/05/31 Hora: 11:24:06	Tiempo de firmado: May 31 16:24:06 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe,)         </li> </ul>	Fecha: 2023/05/31 Hora: 11:24:09	May 31 11:24:09 cl-r205-282cl postfix/smtp[24473]: DAPFC812487FF: to=<ksq018@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.217.192.27]:25, delay=2.2, delays=0.17/0.15/0.6, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.217.192.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser r40-20020a056808212800b00397f7d90c3fsi879290ciw.29 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))

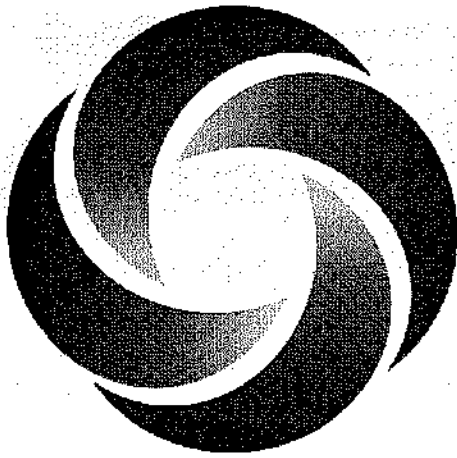
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Actue de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

### Contenido del Mensaje

Asunto: RAD 49061 AVISO COD 14465 - SOFIA QUINTERO

Cuerpo del mensaje:



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

**ATENCIÓN: Por favor, no responda a este mensaje, este buzón no es atendido, si tiene alguna duda, petición, queja o recurso - PQR - Escribir al correo de [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)**

Adjuntos


RAD\_49061\_AVISO\_CÓD\_14465\_-\_SOFIA\_QUINTERO\_2.PDF

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

	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. 20234200040371  
Fecha: 19-05-2023

Señor (a)  
**SOFIA QUINTERO**  
E-mail: [ksqo18@gmail.com](mailto:ksqo18@gmail.com)  
Celular: 320 310 8148  
Mz K3 Casa 7 B / Villa Catalina  
**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200011814 del 03 de Mayo de 2023  
Código de Cuenta: **14465**  
Actuación administrativa a notificar No. **Rad Respuesta : 20234200039821 del 18-05-2023**

Servicio de Correo autorizado: No. \_\_\_\_ Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
PARTE INTERESADA \_\_\_\_\_  
NOMBRES Y APELLIDOS \_\_\_\_\_  
FIRMA \_\_\_\_\_  
CÉDULA DE CIUDADANÍA No. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** Certifica que ha realizado por encargo de **EMPRESA DE ACUEDUCTO AL CANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP** identificado(a) con NIT 890704204-7 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

**Id mensaje:** 267  
**Emisor:** archivo@aaespinal.com.co (archivo@aaespinal.com.co)  
**Destinatario:** ksgo18@gmail.com - SOFIA QUINTERO  
**Asunto:** CITACION PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL CODIGO 14465 RADICADO NO. 2023-42000-40371  
**Fecha envío:** 2023-05-19 14:52  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b>  El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	<b>Fecha:</b> 2023/05/19 <b>Hora:</b> 14:55:16	<b>Tiempo de firmado:</b> May 19 19:55:16 2023 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
<b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe.)	<b>Fecha:</b> 2023/05/19 <b>Hora:</b> 14:55:18	May 19 14:55:18 cl-t205-282cl postfix/smtp[2606]: 1B0E912487F0: to=<ksgo18@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[172.217.192.27]:25, delay=2.4, delays=0.14/0/1.9/0.39, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM [172.217.192.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at 550 5.1.1 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> hUser o4-20020acad704000000b0038ed6a469a8si2558230oig.292 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))

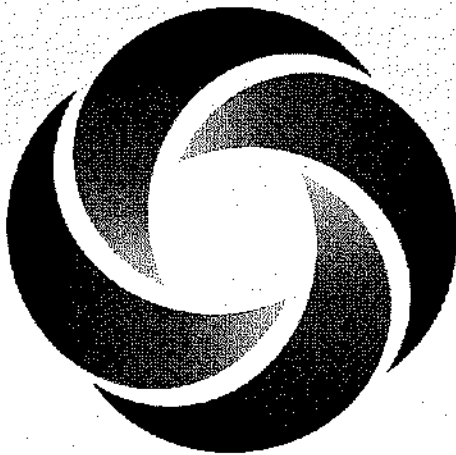
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

**Contenido del Mensaje**

**Asunto: CITACION PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL CODIGO 14465 RADICADO NO. 2023-42000-40371**

Cuerpo del mensaje:



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

**ATENCIÓN: Por favor, no responda a este mensaje, este buzón no es atendido, si tiene alguna duda, petición , queja o recurso - PQR - Escribir al correo de [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)**

Adjuntos

14465\_2023-05-19\_1418\_1.PDF

Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200039821  
Fecha: 18-05-2023

Señora:  
**SOFIA QUINTERO**  
[ksqc18@gmail.com](mailto:ksqc18@gmail.com)  
Celular: 320 310 8148  
Mz K3 C7 Villa Catalina  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200011814 del 03 de Mayo de 2023**  
**Código de Cuenta: 14465**

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 **14465**, a nombre de **QUINTERO MOSCOSO LIBARDO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ K3 C7 B/ Villa Catalina**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **03 de mayo del 2023**, la señora **SOFIA QUINTERO**, manifiesta *"En los últimos dos meses el consumo de agua ha aumentado demasiado de 15 a 34, cuando solo habitan 3 personas en la casa y no se tiene tanque elevado. Solicito que se haga la revisión adecuada con los metros correspondientes al consumo ya que está llegando muy caro el recibo de agua (...)"*, 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 5

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 23902101 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



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

**se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; 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 (40m<sup>3</sup>);*

***b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);***

*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° 5141390	Promedio histórico últimas seis facturas
OCTUBRE DE 2022	08
NOVIEMBRE DE 2022	11



# EAAA

DEL Espinal E.S.P.

DICIEMBRE DE 2022	10
ENERO DE 2023	10
FEBRERO DE 2023	15
MARZO DE 2023	22
Total	76 / 6 = 12 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 período reclamado 34 m3  
Promedio períodos anteriores 12 m3  
Resultado de la resta 22 m3

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

22 m3 (Diferencia en reclamación) x 100% =  
2200 / 12 m3 (consumo promedio) =  
Porcentaje de Desviación de = 183 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **abril de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **183 %**, con respecto del promedio histórico de **12 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.

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 20 de abril del 2023; se visitó el predio para notificar al usuario de la inspección programada para el 24 de abril del año en curso, se golpeó en repetidas pero nadie atendió al llamado.

En el periodo de Abril del 2023, el predio presenta desviación significativa, la Empresa investiga la causa del aumento en el consumo, mediante el acta de visita técnica previa **N° 371472**, la cual fue ejecutada el día 24 de abril de 2023. Se visitó el predio, para el momento de la inspección no se encontró a nadie en el inmueble así que se procede a tomar los datos del medidor marca Maddalena con serie N° 1410135911, Lectura reportada 1126 m3 (Registro fotográfico). Para finaliza se deja copia de la inspección por debajo de la puerta.



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



Imagen 1

Tomando como base la reclamación presentada por la usuaria, esta prestadora generó acta de visita técnica domiciliaria, la cual fue ejecutada el día 04 de mayo de 2010, se visita el predio y se llevó a cabo inspección interna, se revisaron los diferentes puntos hidráulicos y no se evidencian anomalías, al encontrarse toda la grifería cerrada las manecillas del reloj y el indicador de fugas del medidor no registra variación alguna; lectura reportada 1136 m<sup>3</sup>; la visita fue atendida por la señora NHORA PATRICIA OCAMPO, a quien se le recomienda el uso racional del servicio para evitar este tipo de aumentos en el consumo.

Teniendo en cuenta el reporte proporcionado en la visita técnica efectuada al predio, además de la toma de lecturas realizada para el periodo de mayo, se puede evidenciar que el consumo ha disminuido si existiera fuga en consumo seguiría con tendencia al alza.

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.

Con todo lo expuesto anteriormente se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es mantener sin modificaciones la facturación del servicio para el código de cuenta contrato de la referencia, lo anterior tomando como base que el consumo se ha normalizado y obrando de acuerdo a lo dispuesto en la parte facultativa del presente documento.

Por último le comunicamos que 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](mailto:auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co).




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

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


**RESUELVE:**

1. Resolver en forma desfavorable a la solicitud presentada por el usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al **código de cuenta contrato N° 14465**, factura N° **5141390** del período comprendido entre el **27 de marzo del 2023 al 26 de abril de 2023 (Abril de 2023) de 34 m3**, obrando 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 **SOFIA QUINTERO**, celular: 320 310 8148, E-mail: [ksqo18@gmail.com](mailto:ksqo18@gmail.com) o en la **Mz K3 C7 B/ Villa Catalina**, 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° 14465

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200049051  
Fecha: 30-05-2023

Señor(a)  
**IRMA SUACHE REYES**  
E-Mail: [irmaluciasuache@hotmail.com](mailto:irmaluciasuache@hotmail.com)  
Celular : 314 485 5100  
Mz F Casa 14 B / Entre Rios  
Espinal - Tolima

**CÓDIGO: 13668**

**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. 20234200039781 DEL 18-05-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **IRMA SUACHE REYES** 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 PULECIO*

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. 20234200049051 DEL 30-05-2023 y fue enviado el día 30-05-2023 y la notificación se considera surtida el día 31-05-2023.

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. 20234200040451  
Fecha: 19-05-2023

Señor (a)  
**IRMA SUACHE REYES**  
E-mail: [irmaluciasuache@hotmail.com](mailto:irmaluciasuache@hotmail.com)  
Celular: 314 485 5100  
Mz F Casa 14 B / Entre Rios  
**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200011744 del 03 de Mayo de 2023  
Código de Cuenta: **13668**  
Actuación administrativa a notificar No. **Rad Respuesta : 20234200039781 del 18-05-2023**

Servicio de Correo autorizado: No. \_\_\_\_ Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_  
Sírvese 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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
PARTE INTERESADA \_\_\_\_\_  
NOMBRES Y APELLIDOS \_\_\_\_\_  
FIRMA \_\_\_\_\_  
CÉDULA DE CIUDADANÍA No. \_\_\_\_\_

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP identificado(a) con NIT 890704204-7 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

**Id mensaje:** 263  
**Emisor:** archivo@aaespinal.com.co (archivo@aaespinal.com.co)  
**Destinatario:** irmaluciasuache@hotmail.com - IRMA SUACHE REYES  
**Asunto:** CITACION PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL CODIGO 13668 RADICADO NO. 20234200040451  
**Fecha envío:** 2023-05-19 14:39  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b></p> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2023/05/19                  Hora: 14:40:20</p>	<p>Tiempo de firmado: May 19 19:40:20 2023 GMT                  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.</p>
<p><b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe.)</p>	<p>Fecha: 2023/05/19                  Hora: 14:40:21</p>	<p>May 19 14:40:21 cl-1205-282cl postfix/smtp[21983]: 8A00B12487F5: to=&lt;irmaluciasuache@hotmail.com&gt;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.58.33]:25, delay=0.45, delays=0.12/0/0.23/0.1, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.58.33] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). (in reply to RCPT TO command))</p>

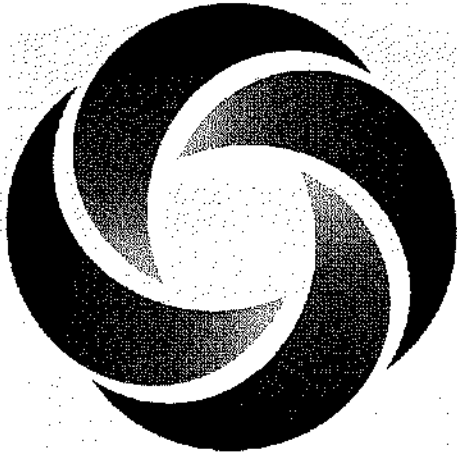
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el ocuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

**Contenido del Mensaje**

Asunto: CITACION PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL CODIGO 13668 RADICADO NO. 20234200040451

Cuerpo del mensaje:



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

**ATENCIÓN: Por favor, no responda a este mensaje, este buzón no es atendido, si tiene alguna duda, petición , queja o recurso - PQR - Escribir al correo de [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)**

Adjuntos

13668\_2023-05-19\_1418\_1.PDF

Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200039781  
Fecha: 18-05-2023

Señora:  
**IRMA SUACHE REYES**  
[irmaluciasuache@hotmail.com](mailto:irmaluciasuache@hotmail.com)  
Celular: 314 485 5100  
Mz F C14 Entre Ríos  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200011744 del 03 de Mayo de 2023**  
**Código de Cuenta: 13668**

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 N° 13668 a nombre de **SUACHE REYES IRMA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección señora **MZ F C14 B/ Entre Ríos**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día 03 de mayo de 2023, la señora **IRMA SUACHE ROJAS**, presenta escrito manifestando *"Me llevo la factura con una lectura que no corresponde, el medidor está corriendo bien sus metros, solicito que me hagan una visita para que me revisen el medidor porque este no se encuentra frenado, para que así me cambien la factura (...)"*

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

Sea lo primero manifestar 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 DE LA LEY 142 DE 1994. 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 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390701 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



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

El mismo precepto establece que:

*Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según lo dispongan los contratos uniformes, aplicando cualquiera de las siguientes alternativas:*

- *Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor*
- **Con base en los consumos promedios de suscriptores en mismas condiciones**
- *Con base en aforos individuales.*

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En el caso que nos ocupa, se ha logrado evidenciar que en las factura N° 5144674 del período comprendido entre el 27 de marzo de 2023 al 26 de abril de 2023 (**Abril de 2023**) correspondiente a 20 m<sup>3</sup> de consumo promedio, en razón a que en el momento de la toma periódica de lecturas y su posterior revisión se reportó como incidencia que el equipo de medida se encontraba frenado, por lo cual la empresa procedió a generar cobro por promedio para dicha factura, tomando como base el promedio histórico de usuarios en las mismas condiciones.

Tomando como base la petición presentada por la usuaria se generó acta de visita técnica domiciliaria, ejecutada el día 04 de mayo de 2023 por funcionarios técnicos comerciales, se visitó el predio; se encontró medidor con **Lectura 1642 m<sup>3</sup>**; el predio es habitado por dos (2) personas, se realiza revisión interna a los diferentes puntos hidráulicos y baterías sanitarias, no se evidencian anomalías; para finalizar se abre llave terminal que se abastece directamente de la acometida externa y equipo de medida registra consumo.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la revisión domiciliaria al inmueble, se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es modificar la facturación del código de cuenta contrato de la referencia, N° 5144674 del período comprendido entre el 27 de marzo de 2023 al 26 de abril de 2023 (**Abril de 2023**) de 20 m<sup>3</sup> a 3 m<sup>3</sup>, lo anterior tomando como base la estricta diferencia de lecturas reportada por el equipo de medida para dicho período.

Conviene decir que obra en el expediente del código de cuenta contrato factura de venta N° 19224 del 28 de diciembre del 2012, a través de la cual se adquirió el medidor marca METREX con serie N° 2012-039036.



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

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que el medidor se reportó como frenado en múltiples ocasiones, lo cual no permite confiarnos irrestrictamente a la medición del consumo, en virtud a que es indispensable para la fidelidad de las lecturas, razón por la cual se hace necesario el cambio de equipo de medida por la instalación de un nuevo en virtud de la antigüedad de dicho instrumento de medida el cual tienen una edad superior a 10 años, lo cual genera inconsistencias de esta índole.

En ese orden de ideas el medidor de media pulgada (1/2"), con clase metrológica R/160, lo puede adquirir en el comercio con su respectivo certificado de calibración y copia de la factura o en su defecto lo puede adquirir en nuestras instalaciones, para lo cual tiene un costo de \$ 241.648 (*incluye medidor, e instalación*), cuenta con 3 años de garantía. Si adquiere el medidor en el comercio, deberá presentarlo ante la Empresa con su respectiva factura y certificado de calibración, para que esta realice la respectiva verificación.

O en su defecto, proceda a realizar las gestiones pertinentes para que sea verificado el estado y funcionamiento del medidor en comento ante un laboratorio certificado por la ONAC, el valor de dicha verificación será asumido por esta prestadora, en su reemplazo le será instalado un medidor de prueba, durante los periodos que permanezca el medidor retirado en la ONAC. En atención a lo establecido en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994

Por lo anterior esta prestadora se permite informar que los medidores tendrán que cumplir con las siguientes especificaciones:

<i>Tipo</i>	<i>Velocidad</i>
<i>Especificaciones adicionales del tipo de medidor</i>	<i>Otro</i>
<i>Diámetro</i>	<i>1/2 Pulgadas</i>
<i>Caudal permanente (Q3)</i>	<i>2.5 M3/Hora</i>
<i>Rango de medición (R)</i>	<i>M3</i>

Es por ello que se deberá proceder de inmediato a realizar el cambio de medidor o a enviar el mismo a la revisión respectiva, pues si para lecturas futuras la falla persiste se deberá proceder a realizar el cobro según promedio de acuerdo a lo autorizado en la ley 142 de 1994. Y en caso de persistir dicha situación, se procederá a la suspensión del servicio de conformidad al inciso 4 del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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 [www.aaaespinal.com.co](http://www.aaaespinal.com.co) 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. 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](mailto:auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co) o al fax 2390201 ext. 115.

Página 3 de 4

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



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


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

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Modificar la factura N° 5144674 del período comprendido entre el 27 de marzo de 2023 al 26 de abril de 2023 (Abril de 2023) de 20 m3 a 3 m3, obrando de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Requerir al usuario y/o suscriptor la reposición del medidor, lo puede adquirir en el comercio o en nuestras instalaciones, el cual tiene un costo de \$ 241.648 y cuenta con 3 años de garantía; y/o a retirar el medidor existente para verificación, ante laboratorio certificado por la ONAC, el costo de dicha verificación inclusive el envío de ida y regreso del medidor, será asumido por el usuario.
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 IRMA SUACHE REYES, Celular: 314 485 5100, E-mail: [irmaluciasuache@hotmail.com](mailto:irmaluciasuache@hotmail.com) o en la dirección de notificación en la Mz F C14 B/ Entre Rios, de este municipio.

Cordialmente,

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

Proyectó: MC Cabezas  
Archivado en Carpeta de Suscriptor N° 13668  
Aprobó: Oficina Jurídica  
Revisado para firma: Julio Junior Tovar Rengifo 





# Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP identificado(a) con NIT 890704204-7 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 322

**Emisor:** archivo@aaespinal.com.co (archivo@aaespinal.com.co)

**Destinatario:** irmaluciasuache@hotmail.com - IRMA SUACHE REYES

**Asunto:** RAD 49051 AVISO COD 13668 - IRMA SUACHE REYES

**Fecha envío:** 2023-05-30 15:30

**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b></p> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2023/05/30 Hora: 15:35:11</p>	<p>Tiempo de firmado: May 30 20:35:11 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.</p>
<p><b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe.)</p>	<p>Fecha: 2023/05/30 Hora: 15:35:12</p>	<p>May 30 15:35:12 c1-t205-282c1 postfix/smtp[7033]: DC52A124882F: to=&lt;irmaluciasuache@hotmail.com&gt;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[104.47.58.33]:25, delay=0.61, delays=0.11/0/0.33/0.16, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[104.47.58.33] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). (In reply to RCPT TO command))</p>

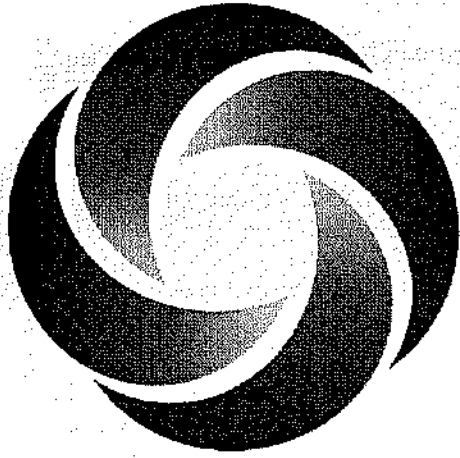
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

### Contenido del Mensaje

**Asunto:** RAD 49051 AVISO COD 13668 - IRMA SUACHE REYES

**Cuerpo del mensaje:**



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

**ATENCIÓN: Por favor, no responda a este mensaje, este buzón no es atendido, si tiene alguna duda, petición , queja o recurso - PQR - Escribir al correo de [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co)**

Adjuntos

RAD\_49051\_AVISO\_COD\_13668\_-\_IRMA\_SUACHE\_REYES\_1.PDF

Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)