	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
20234200047951	29-05-2023	15125	HECTOR ENRIQUE OLAYA	20234200039021	17-05-2023

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
20234200047951	29-05-2023	15125	HECTOR ENRIQUE OLAYA	20234200039021	17-05-2023

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. 20234200047951
Fecha: 29-05-2023

Señor(a)
HECTOR ENRIQUE OLAYA
Celular: 314 394 4755
Mz Q Casa 3 B / El Futuro
Espinal - Tolima

CÓDIGO: 15125

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. 20234200039021 del 17-05-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **HECTOR ENRIQUE OLAYA** 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. 20234200047951 DEL 29-05-2023 y fue enviado el día 29-05-2023 y la notificación se considera surtida el día 30-05-2023.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado

472

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9 DC 25 G 95 A 55
Atención al cliente: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioscliente@472.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	HECTOR ENRIQUE OLAYA	Nombre/Razón Social:	EMPRESA DE AQUELUCO, AL CANTARRILLADO Y ASEJO DEL ESPINAL
Dirección:	MZA Q CASA 3 BARRIO EL FUTURO	Dirección:	CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Ciudad:	ESPIÑAL TOLIMA	Ciudad:	ESPIÑAL TOLIMA
Departamento:	TOLIMA	Departamento:	TOLIMA
Código postal:		Código postal:	
Fecha admisión:		Envío:	RA427006484CO

472
4004
001

Valor	Destinatario	Remitente
Peso Volumétrico (kg): 200	Nombre/Razón Social: HECTOR ENRIQUE OLAYA	Nombre/Razón Social: EMPRESA DE AQUELUCO, AL CANTARRILLADO Y ASEJO DEL ESPINAL
Peso Facturado (kg): 200	Dirección: MZA Q CASA 3 BARRIO EL FUTURO	Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Valor Flete: \$5.000	Ciudad: ESPINAL TOLIMA	Ciudad: ESPINAL TOLIMA
Costo de manejo: \$0	Departamento: TOLIMA	Departamento: TOLIMA
Valor Total: \$5.000 COP	Código Postal: 4004001	Código Postal: 4004001

CONSEJO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo: PO.IBAGUE Orden de servicio: 16170847 Fecha Pre-Admisión: 29/05/2023 16:15:40	472 RA427006484CO
--	-----------------------------

Causas Devoluciones: RE Rehusado NE No existe NR No reside DE Desconocido DI Dirección errada	Cerrado No concluido Fallado Asirido Cauterado Fianza Mayor
---	---

Fecha de entrega: 30/05/2023 Distribuidor: OSCAR CRUJELA C.C. 31.000.000 Fecha de entrega: 30/05/2023	Hora: 17:00 Tab: 9
---	-----------------------

Firma nombre y/o sello de quien recibe:	PO.IBAGUE SUR
---	------------------

40840814084801RA427006484CO
 Principal Bogotá DC, Poblado Bogal 2511 # 55-151 Bogal / www.472.com.co
 Atención al cliente: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioscliente@472.com.co
 Mensaje de correo electrónico que ha concluido el destino para ser entregado en el punto de destino. Para que se pueda recibir el correo electrónico, por favor, asegúrese de que el correo electrónico sea correcto y de que el destinatario sea el correcto. Para que se pueda recibir el correo electrónico, por favor, asegúrese de que el correo electrónico sea correcto y de que el destinatario sea el correcto.

Remover por 30er
 30 MAY 2023
 30 MAY 2023



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200039021
Fecha: 17-05-2023

Señora:
HECTOR ENRIQUE OLAYA
Celular: 314 394 4755
Mz Q C3 El Futuro
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200011834 del 03 de Mayo de 2023
Código de Cuenta: 15125

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 **15125**, a nombre de **MURILLO DE CASTRO ROSABEL**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ Q C3 B/ El Futuro**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **3 de mayo del 2023**, el señor **HECTOR ENRIQUE OLAYA**, manifiesta *"Yo no permanezco continuamente en la casa se esta presentando un consumo alto, se cierra llave de paso todo el tiempo, se han presentado altos valores de las facturas de marzo y abril; solicito de manera respetuosa que me hagan un descuento de esas facturas (...)"*, 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:

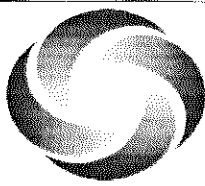
Página 2 de 6

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 – Tolima



"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; 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 sentido 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° 5105397	Promedio histórico últimas seis facturas
SEPTIEMBRE DE 2022	22
OCTUBRE DE 2022	23
NOVIEMBRE DE 2022	19



EAAA

DEL Espinal E.S.P.

DICIEMBRE DE 2022	20
ENERO DE 2023	22
FEBRERO DE 2023	18
Total	124 / 6 = 20 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 28 m3
Promedio periodos anteriores 20 m3
Resultado de la resta 8 m3

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

$$\begin{aligned} &8 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &800 / 20 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 40\% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Marzo de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **40 %**, con respecto del promedio histórico de **20 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.

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 la revisión previa.

Factura N° 5131496	Promedio histórico últimas seis facturas
OCTUBRE DE 2022	21
NOVIEMBRE DE 2022	19
DICIEMBRE DE 2022	20
ENERO DE 2023	22
FEBRERO DE 2023	18



MARZO DE 2023	28
Total	128 / 6 = 21 m3

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

Consumo períodos reclamado 31 m3
Promedio períodos anteriores 21 m3
Resultado de la resta 10 m3

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

$$10 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ 1000 \div 20 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ \text{Porcentaje de Desviación de } = 50 \%$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el período facturado en **Abril de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **47 %**, con respecto del promedio histórico de **20 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 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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 la revisión previa.

Con base a la reclamación presentada por el usuario, esta prestadora genero acta de visita técnica para revisión domiciliaria la cual fue llevada a cabo el 08 de mayo del año en curso, se realizó revisión domiciliaria, **se verifican los puntos hidráulicos y baterías sanitarias (se evidencia la presencia de fuga perceptible en llave terminal de la regadera); se recomienda al usuario realizar la reposición de a llave terminal que presenta la avería a fin de subsanar la incidencia presentada;** medidor y accesorios quedan dentro de cajilla, en buen estado físico y sin fugas visibles; **lectura reportada 1373 m; la persona encargada de atender la inspección manifiesta “que el predio es habitado por tres (3) personas, aduce mantener llave del medidor cerrada (...).”**



Teniendo en cuenta el resultado de la inspección practicada al inmueble nos permitimos informar:

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere”.

Para el sector de acueducto y alcantarillado, el Decreto 1077 de 2015, (derogatorio de los Decretos 302 de 2000 y 3050 de 2013), contiene en su **Artículo 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las Instalaciones Domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.**

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Tal como ha ce referencia la definición anterior y **teniendo en cuenta que la fuga se pudo detectar mediante inspección visual**; se puede demostrar que el daño presentado en las instalaciones internas obedeció a la presencia de una **FUGA PERCEPTIBLE**; estas son, **aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos**, por lo tanto el usuario debe asumir el pago del consumo que registre el medidor, debido a esto se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es confirmar el consumo desviado.

Tomando como base la visita técnica efectuada el día 08 de mayo del año en curso, se puede concluir que esta prestadora investigo y detectó la causa del alto consumo por fugas perceptibles, por lo anterior, el usuario debe asumir el pago del consumo que registre el medidor, además de realizar la corrección del daño presentado, por lo tanto a esta prestadora de servicio no le es dado acceder a su petición, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

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 procedente para este caso en particular es mantener sin modificaciones la facturación del servicio para el código de cuenta contrato dela referencia, obrando de acuerdo con la normatividad vigente la cual establece que el cobro para dicho servicio tiene directa relación con el consumo de acueducto.


Por último, se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. "RECORDEMOS QUE GOTTA A GOTTA EL AGUA SE AGOTA" **Importante: donde hay humedad hay escape.**

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° 15125**, factura **N° 5131496** del período comprendido entre el **27 de marzo del 2023 al 26 de abril de 2023 (Abril de 2023) de 31 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, al señor **HECTOR ENRIQUE OLAYA**, celular: 314 394 4755, en la **Mz Q C3 B/ El Futuro**, 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° 15125

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN <<4-72>>
Correo y mucho más

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha 1: DÍA MES AÑO H. D. Fecha 2: DÍA MES AÑO H. D.

Nombre del distribuidor: Nombre del distribuidor:

C.C. C.C.

Centro de distribución: Centro de distribución:

Observaciones: Observaciones:

Carrera 6 No.
 Email

al ext. 105