	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
20234200040201	19-05-2023	18766	MATEO ANDRES GONGORA DURAN	20234200033851	10-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 30/05/2023-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 05/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 6/06/2023.

FIRMA Notificador Designado



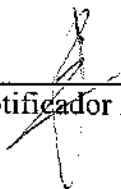
**FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO**

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
20234200040201	19-05-2023	18766	MATEO ANDRES GONGORA DURAN	20234200033851	10-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 30/05/2023-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 05/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 6/06/2023.

FIRMA Notificador Designado





RA425835262CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.682.817-9  
 Centro Operativo: POJIBAGUE  
 Orden de Operación: 18748992  
 Fecha Pre-Admisión: 19/05/2023 16:52:25

472

4004 001

**Remitente**  
 Nombre/Razón Social: EMPRESA DE AQUEJUNTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPANAL  
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-60 B/ EL CENTRO  
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: 4004001

**Destinatario**  
 Nombre/Razón Social: MATEO ANDRES GONGORA DURAN  
 Dirección: MANZANA H CASA 18 BARRIO VILLA LAURA  
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código postal: 4004001

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.682.817-9  
 Atendidos en un día: 07-04-2023 - 01:00:00  
 Mando Concurrencia de Correo

472

POJIBAGUE SUR 4004 001

**Causal Devoluciones:**

RE	Rechazado	CI	Cerrado
NR	No existe	MI	No matriculado
NS	No recibido	FA	Faltante
NR	No reconocido	AS	Aparato Clasificado
DE	Desconocido	FS	Fuerza Mayora
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

G.C. Tel. Hora:

Fecha de entrega: 19/05/2023

Distribuidor: POJIBAGUE

C.C. ESPINAL

Fecha de entrega: 19/05/2023

Ter

**Operación:** 4004001

**Referencia:** Teléfono: 3380201 Código Postal: 4004001

**Nombre/Razón Social:** MATEO ANDRES GONGORA DURAN  
 Dirección: MANZANA H CASA 18 BARRIO VILLA LAURA  
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código Postal: 4004001

**Nombre/Razón Social:** MATEO ANDRES GONGORA DURAN  
 Dirección: MANZANA H CASA 18 BARRIO VILLA LAURA  
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA  
 Departamento: TOLIMA  
 Código Postal: 4004001

**Observaciones del cliente:** NOTIFICACION POR AVISO  
 CODIGO 18768 RAD NO. 2023420040201

**Valores:**


Peso Físico (gr): 200  
 Peso Volumétrico (gr): 200  
 Peso Facturado (gr): 200  
 Valor Declarado: \$5.800  
 Valor Flete: \$5.800  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$5.800 COP



48949814884681RA425835262CO

Proceda a retirar el correo en el punto de entrega. Para mayor información consulte el sitio web de la empresa. Fecha de emisión: 19/05/2023 16:52:25

MAY 2023

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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20234200040201  
Fecha: 19-05-2023

Señor(a)  
**MATEO ANDRES GONGORA DURAN**  
Celular: 321 313 5104  
Mz H Casa 19 B / Villa Laura  
**Espinal - Tolima**

**CÓDIGO: 18766**

**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. 20234200033851 del 19-05-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **MATEO ANDRES GONGORA DURAN** 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. 20234200040201 del 19-05-2023 y fue enviado el día 19-05-2023 y la notificación se considera surtida el día 20-05-2023.

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. 20234200033951  
 Fecha: 11-05-2023

Señor (a)  
**MATEO ANDRES GONGORA DURAN**  
 Celular: 321 313 5104  
 Mz H Casa 9 B / Villa Laura  
**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200010614 del 21 de Abril de 2023  
 Código de Cuenta: **18766**

Actuación administrativa a notificar No. **Rad Respuesta : 20234200033851 del 10-05-2023**

Servicio de Correo autorizado: No. \_\_\_\_ Día 11 Mes MAR 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 *[Handwritten Signature]*  
 OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 PARTE INTERESADA  
 NOMBRES Y APELLIDOS \_\_\_\_\_  
 FIRMA \_\_\_\_\_  
 CÉDULA DE CIUDADANÍA No. \_\_\_\_\_

>> MOTIVOS DE DEVOLUCION

<<4-72>>

Control y Seguimiento

<input checked="" type="checkbox"/> No Recibe	<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> No Existe Número	<input type="checkbox"/> Corrado
<input type="checkbox"/> Exconocida	<input type="checkbox"/> Falta de	<input type="checkbox"/> No Contactado	<input type="checkbox"/> Falta de
<input type="checkbox"/> Rechazada	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Aparcado Cauturado	<input type="checkbox"/> No Reclamado

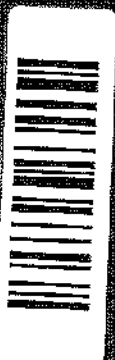
Fecha 1: DIA: 05 MAY AÑO: 2008 Fecha 2: DIA: MES: AÑO:

Nombre del cliente: JAVIER ORJUELA Nombre del distribuidor:

cc: C.C. 1.016.427.62

Centro de distribución: Centro de distribución:

Observaciones: Observaciones:





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



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200033851

Fecha: 10-05-2023

Señor (a)

**MATEO ANDRES GONGORA DURAN**

Celular: 321 313 5104

Mz H Casa 19 B / Villa Laura

**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20234200010614 del 21 de Abril de 2023

Código de Cuenta: **18766**

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 **18766**, a nombre de **JONATHAN DE JESUS CARDENAS FIERRO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Mz H Casa 9 B / Villa Laura**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **21 de abril de 2023**, El señor **MATEO ANDRES GONGORA DURAN**, manifiesta "En el mes de abril excedieron el valor del consumo del agua con un valor de 241,750 pesos el cual no es el consumo adecuado, solicitó una revisión en mi casa para la verificación del consumo por el motivo de que están excediendo el consumo y los precios. (...)", 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:

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](mailto:comercial@aaaespinal.com.co) [par@aaaespinal.com.co](mailto:par@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima





*"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 períodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

PERIODO	Promedio histórico últimas seis facturas
SEPTIEMBRE DEL 2022	29
OCTUBRE DEL 2022	04
NOVIEMBRE DEL 2022	04
DICIEMBRE DEL 2022	03
ENERO DEL 2023	06
FEBRERO DEL 2023	07
Total	53 / 06 = 08 m <sup>3</sup>



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

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 77 m3  
Promedio períodos anteriores 08 m3  
Resultado de la resta 69 m3

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

69 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=  
6,900 / 08 m3 (consumo promedio) =  
Porcentaje de Desviación de = 862 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Marzo de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **862 %**, con respecto del promedio histórico de **08 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 154 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 revisión previa.

Para el periodo 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. 370215, el 22 de marzo de 2023; Se visita el predio, se tomaron datos al medidor, en el momento de la visita nadie en casa. Lectura reportada 641 m3.**

Teniendo en cuenta que el predio presentó aumento en el consumo **para el periodo de marzo de 2023**, la Empresa investiga la causa de la desviación significativa y **según la visita técnica para revisión domiciliaria el 24 de abril de 2023, "Se realizo visita al predio y no se puede realizar visita porque el servicio está suspendido. Lectura reportada 643 m3.**

**Nota: 25 de abril del 2023; Hora 10:50 AM**, Se visita por segunda vez, también se llamó al número y no contestan, también se desbloqueó la llave para la visita, pero no responde, se deja otra vez suspendido. Lectura Reportada 643 m3.

**Teniendo en cuenta la lectura tomada en este mes, se puede evidenciar que el consumo ha disminuido, si existiera fuga en el predio, seguiría incrementando el consumo. Al presentarse**

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



este tipo de diferencias sin justificación alguna la empresa tiene la obligación de facturar el consumo presentado.

Al respecto nos permitimos informarle que la empresa programa las revisiones internas a las instalaciones hidráulicas, por lo tanto, es deber del usuario estar presente al momento que el operario se acerque al inmueble a realizar la revisión, de lo contrario si no le es posible asistir, debe delegar una persona con el ánimo de que esta atienda la revisión que se va ejecutar. Por tal motivo no fue posible detectar la causa del aumento del consumo o posible fuga en el predio en las visitas técnicas anteriores, por lo tanto, 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.


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

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

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 18766, factura N°. 5114085 del periodo de marzo 2023 de 77 m3, de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor.
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 **MATEO ANDRES GONGORA DURAN**, Celular: 321 313 5104, en la dirección Mz H Casa 9 B / Villa Laura, de Es

Cordialmente,

  
**JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO**  
Director Comercial  
Proyectó: Alejandro Pulacio  
Revisó: Julio Junior Tovar R.  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor 18766

**MOTIVOS DE REVOLUCIÓN**

**«4-72»**  
Certif. y autoconsent.

0000 0000 Dirección Errada	0000 0000 Corrido	0000 0000 No Enlazó Número
0000 0000 No Realizó	0000 0000 Fallado	0000 0000 No Contactado
0000 0000 Cuestionado	0000 0000 Fuerza Mayor	0000 0000 Apartado Clausurado
0000 0000 Atendido	0000 0000 No Reclamado	

Fecha 1: DIA MES AÑO  
Nombre del distribuidor  
C.C.  
Centro de distribución  
Observaciones

Fecha 2: DIA MES AÑO  
Nombre del distribuidor  
C.C.  
Centro de distribución  
Observaciones

**JAMIE ORJUELA**  
C.C. 1.115.123.123