	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
20234200049841	31-05-2023	19800	CAMILO OVALLE R.	20234200039041	17-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 08/06/2023-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 15/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 16/06/2023.

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
20234200049841	31-05-2023	19800	CAMILO OVALLE R.	20234200039041	17-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 08/06/2023-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 15/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 16/06/2023.

FIRMA Notificador Designado



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200039041
Fecha: 17-05-2023

Señor:
CAMILO OVALLE R
Celular: 312 554 9987
Mz A C11 Piso 2 Villa Del Prado III
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200011464 del 02 de Mayo de 2023
Código de Cuenta: 19800

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 **19800**, a nombre de la señora **BERNAL RIVERA WILLIAM**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ A C11 PISO 2 B/ Villa del Prado III**.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **02 de mayo de 2023**, el señor **CAMILO OVALLE**, manifiesta "*En pasados días se encontró una fuga en el medidor pero ya se solucionó la fuga pero el agua que se pasó no fue consumida por nosotros los habitantes de este predio, el cual solicito me re facturen la factura puesto que esos metros de agua no los consumimos (...)*" 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 1 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; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

De acuerdo con lo anterior, el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual la deben aplicar todos los prestadores de estos servicios y en el siguiente artículo estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior."*

Al tenor de los criterios normativos antes reseñados, procede esta prestadora a determinar si en el presente caso hubo desviación significativa con respecto a los consumos históricos que preceden al reclamado. En tal sentido el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis períodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

Factura N° 5149093	Promedio histórico últimas seis facturas
OCTUBRE DE 2022	00
NOVIEMBRE DE 2022	00
DICIEMBRE DE 2022	00



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

ENERO DE 2023	00
FEBRERO DE 2023	00
MARZO DE 2023	24
Total	24 / 6 = 4 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 61 m3
Promedio períodos anteriores 4 m3
Resultado de la resta 57 m3

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

$$\begin{aligned} &57 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &5700 / 04 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 1350 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Octubre de 2021**, por cuanto el consumo aumento en un **1350 %**, con respecto del promedio histórico de **4 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA Teniendo en cuenta que es el *sesenta y cinco (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, en este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar la(s) causa(s) del incremento en el consumo, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, o fugas perceptibles o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12º de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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 21 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, entregando copia de la comunicación al señor **CAMILO OVALLE**.

En el periodo de Abril de 2023, el predio presenta desviación significativa, la Empresa investiga la causa del aumento en el consumo, mediante el acta de visita técnica previa **Nº 371916**, la cual fue ejecutada el día 24 de abril del 2023, se visitó el predio, se revisan los diferentes puntos hidráulicos y baterías sanitarias, encontrando fuga en sello de lengüeta lo que ocasiona una pérdida constante del preciado líquido; el predio es habitado por dos (2) personas. **Lectura reportada 445 m3.**

Con base a la reclamación presentada por el usuario, esta prestadora genero acta de visita técnica para revisión domiciliaria la cual fue ejecutada el 04 de mayo del año en curso, se realizó revisión

Página 3 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



interna y se verificaron los diferentes puntos hidráulicos, no se evidencia la presencia de fugas internas; usuario manifiesta que el incremento se debe a que la casa se encuentra deshabitada pero presentaba una fuga en punto hidráulico que surte el segundo nivel; para finalizar se toman los datos del medidor marca Maddalena con serie N° 1810021500, el cual se encuentre en buen estado físico y sin fugas visibles, lectura reportada 457 m3.

Teniendo en cuenta las fugas perceptibles detectadas en 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.

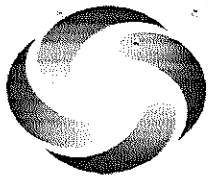
Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar 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 04 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.**



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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 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:

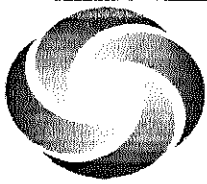
RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 19800, factura N° 5149093 del período comprendido entre el 27 de marzo de 2023 al 26 de abril de 2023 (Abril de 2023), de 61 m³, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Solicitar al usuario para que a la mayor brevedad posible proceda a realizar la reparación de las fugas presentadas en el inmueble
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, al señor CAMILO OVALLE R., Celular: 312 554 9987, dirección MZ A C11 PISO 2 B/ Villa del Prado III, 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° 19800




EAAA
DEL Espinal E.S.P.

>> 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 4 JUN 2020	Fecha 2: DÍA MES AÑO 15 JUL 2023
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
JAIMÉ ORJUELA	
C.C. CC 1.04	C.C. CC 1.04
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones



Página 6 de
Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390
Email: comercial@aaaespinal.com.co
Vigilada SUPERSERVICIOS SSP

Espinal – Tolima