	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
20234200043451	24-05-2023	21842	BLANCA NUBIA BOHORQUEZ	20234200034941	12-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 01/06/2023-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 07/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 8/06/2023.

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:

RADICADO PETICION	FECHA RADICADO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RADICADO
20234200043451	24-05-2023	21842	BLANCA NUBIA BOHORQUEZ	20234200034941	12-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 01/06/2023-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 07/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 8/06/2023.

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. 20234200043451
Fecha: 24-05-2023

Señor(a)
BLANCA NUBIA BOHORQUEZ
Celular : 312 392 3590
Casa 9 Entre Rios
Espinal - Tolima

*NO SE LOCALIZA A LA DUEÑA
MAYO - 24 - 2023
HR 3:09 PM*

CÓDIGO: 21842

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. 20234200034941 del 12-05-2023**, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente **BLANCA NUBIA BOHORQUEZ** 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



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

SERVICIO AL CLIENTE

FOR-SAC-016

AVISO

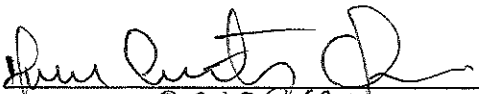
Versión: 02

Vigente desde: noviembre
de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200043451 DEL 24-05-2023 y fue enviado el día 24-05-2023 y la notificación se considera surtida el día 25-05-2023.

FIRMA y C.C.


931748637
Notificador Designado



RA426288320CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.082.917-9
 Mide Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo: PO. IBAGUE
 Fecha Pre-Admisión: 24/05/2023 16:05:30

Orden de servicio: 16158663

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALcantarillado y Aseo del Espinal
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Referencia: Teléfono: 2380201
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Destinatario

Nombre/Razón Social: BLANCA NUBIA BOHORQUEZ
 Dirección: INVASION ENTRE RIOS CASA 9
 Tel: Código Postal: Tolima
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Valores

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

Observaciones del cliente - NOTIFICACION POR AVISO
 CODIGO 21842 RADICADO NO. 20234200043451

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado
NE	No existe
NS	No reside
NR	No reclamado
DE	Desconocido
DI	Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: Distribuidor:

C.C. Tel: Hora:

Observaciones del cliente - NOTIFICACION POR AVISO
 CODIGO 21842 RADICADO NO. 20234200043451

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALcantarillado y Aseo del Espinal
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Referencia: Teléfono: 2380201
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Destinatario

Nombre/Razón Social: BLANCA NUBIA BOHORQUEZ
 Dirección: INVASION ENTRE RIOS CASA 9
 Tel: Código Postal: Tolima
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Valores

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

Observaciones del cliente - NOTIFICACION POR AVISO
 CODIGO 21842 RADICADO NO. 20234200043451

472

4004

001

PO. IBAGUE

4004

001

SUR

4004

001


4004

001

El usuario debe expresar su conformidad que ha autorizado el control y uso de esta información en la página web 472. Para más detalles por favor consulte el sitio. Para el correo electrónico: 472@postnet.gov.co

40040014004001RA426288320CO



	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. 20234200035991
Fecha: 15-05-2023

Señor (a)
BLANCA NUBIA BOHORQUEZ
Celular: 312 392 3590
Casa 9 Entre Rios
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200011274 del 28 de Abril de 2023
Código de Cuenta: **21842**

Actuación administrativa a notificar No. **Rad Respuesta : 20234200034941 del 12-04-2023**

Servicio de Correo autorizado: No. _____ Día 15 Mes 05 Año 2023 Hora _____
Sírvase comparecer a nuestro Centro de Atención al Cliente de la Unidad Comercial de PQR, ubicada en la carrera 6 No.7-80 del Espinal, dentro de los cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de expedición de esta comunicación. El horario normal es de Lunes a Jueves de 7:00 AM a 11:45 AM y de las 2:00 PM a las 5:30 PM, el Viernes de 7: 00 AM a 11: 30 AM y de 2: 00 PM a 4:30 PM; Con el fin de notificarle personalmente de la actuación administrativa proferida en razón a la petición o solicitud por usted presentada, ello de conformidad a lo consagrado en el artículo 68 del Código Contencioso Administrativo; si no se presentare a la notificación personal, se realizará la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra el acto administrativo, ello con cumplimiento a lo reglado en el artículo 69 del Código Contencioso Administrativo.

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

PERSONA QUE ENTREGA LA CITACIÓN _____
OBSERVACIONES _____

PARTE INTERESADA
NOMBRES Y APELLIDOS _____
FIRMA Blanca Nubia Bohorquez Mesa
39559226
CÉDULA DE CIUDADANÍA No. _____



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200034941
Fecha: 12-05-2023

Señora:
BLANCA NUBIA BOHORQUEZ
Celular: 312 392 3590
Casa 9 Entre Rios
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200011274 del 28 de Abril de 2023
Código de Cuenta: 21842

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 **21842**, a nombre de **EDGAR MAURICIO ORTIZ BOHORGUEZ**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **CASA 9 B/ Entre Rios**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **28 de abril del 2023**, la señora **BLANCA NUBIA BOHORQUEZ MESA**, manifiesta "*Hago el reclamo porque el mes pasado pague \$ 14.500 y no es posible que se aumente si vive una sola persona, no es justo ese cobro tan brutal. Solicito cordialmente que modifique el cobro de la factura ya que no consumo toda esa 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 se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho

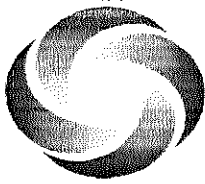
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



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 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° 5144473	Promedio histórico últimas seis facturas
OCTUBRE DE 2022	8
NOVIEMBRE DE 2022	9
DICIEMBRE DE 2022	8
ENERO DE 2023	10
FEBRERO DE 2023	8
MARZO DE 2023	9
Total	52 /6 = 8 m ³



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 29 m3
Promedio periodos anteriores 8 m3
Resultado de la resta 21 m3

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

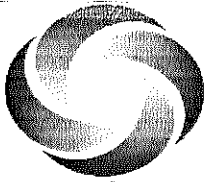
$21 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$
 $2100 \div 8 \text{ m3 (consumo promedio)} =$
Porcentaje de Desviación de = **262 %**

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 **262 %**, con respecto del promedio histórico de **8 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, **lectura reportada 640 m3**.

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° 371536, 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; se procede a tomar los datos del medidor marca Aquila con serie N° H17JA004167, **Lectura reportada 643 m3**. Para finaliza se deja copia de la inspección por debajo de la puerta.

Tomando como base la reclamación presentada por la usuaria, esta prestadora género acta de visita técnica domiciliaria, está fue llevada a cabo el día 02 de mayo hogaño, se visita el predio y se llevó a cabo inspección interna, se revisaron los diferentes puntos hidráulicos (incluida dos baterías) y no se evidencian anomalías, las descargas del sanitario se hacen con baldes de agua, tampoco posee ducha; al encontrarse toda la grifería cerrada el medidor continua registrando consumo; **lectura reportada 646 m3**; la visita fue atendida por la señora **BLANCA NUBIA BOHORQUEZ**.



Teniendo en cuenta el reporte proporcionado en la visita técnica efectuada al predio, además de la toma periódica de lecturas, se puede evidenciar que el consumo ha disminuido y por lo tanto se mantiene consistente con respecto a meses anteriores. 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 ultimo 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.

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° 21842**, factura **N° 5144473** del período comprendido entre el **27 de marzo del 2023 al 26 de abril de 2023 (Abril de 2023) de 29 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 **BLANCA NUBIA BOHORQUEZ**, celular: 312 392 3590, en la **Casa 9 B/ Entre Ríos**, 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° 21842