	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
20234200061651	31-07-2023	24884	CRISTIAN MONSOCUA	20234200059991	21-07-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 01/08/2023-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 09/08/2023-y su notificación quedara surtida el día 10/08/2023.

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
20234200061651	31-07-2023	24884	CRISTIAN MONSOCUA	20234200059991	21-07-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 01/08/2023-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 09/08/2023-y su notificación quedara surtida el día 10/08/2023.

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. 20234200061651
Fecha: 31-07-2023

Señora:
CRISTIAN MONSOCUA
Celular: 313 238 4518
Torre 3 Apto 104 B / Villa Maita
Espinal - Tolima

Código de Cuenta: 24884

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 con radicado N° 20234200059991 del 21-07-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección electrónica indicada por el contribuyente Torre 3 Apto 104 B / Villa Maita 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.


HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO


Página 1 de 2

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

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

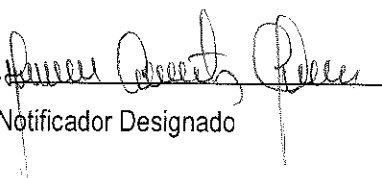
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

	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. 20234200061651 fue enviado el día 31-07-2023 y la notificación se considera surtida el día 01-08-2023.

FIRMA y C.C. 
Notificador Designado



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20234200059991

Fecha: 21-07-2023

Señor (a)
CRISTIAN MONSOCUA
Celular: 313 238 4518
Torre 3 Apto 104 B / Villa Maita
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200017464 del 05 de Julio de 2023.
Código de Cuenta: **24884**

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 **24884**, a nombre de **BONILLA MONSOCUA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Torre 3 Apto 104 B / Villa Maita**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **05 de Julio de 2023**, El señor **CRISTIAN MONSOCUA**, manifiesta "En meses anteriores he pagado hasta 30,000 mil pesos y en este mes se me subió el consumo a 70,000 pesos me parece excesivo ya que yo vivo solo y no tengo lavadora, solicito revisión para solucionar dicha lectura o cobro excesivo. (...)", 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:
"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras

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



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.

PERIODO	Promedio histórico últimas seis facturas
DICIEMBRE DEL 2022	01
ENERO DEL 2023	04
FEBRERO DEL 2023	07
MARZO DEL 2023	03
ABRIL DEL 2023	08
MAYO DEL 2023	07
Total	30 / 06 = 05 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 23 m³



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

Promedio períodos anteriores 05 m3
Resultado de la resta 18 m3

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

$$\begin{aligned} 18 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ 1,800 / 05 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ \text{Porcentaje de Desviación de} = 360 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **Junio de 2023** por cuanto el consumo aumento en un **360 %**, con respecto del promedio histórico de **05 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.

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 **junio de 2023**, el predio presentó aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 374491, el 21 de junio de 2023**; Se procede a realizar la visita, pero en el momento nadie en casa, se toma datos del medidor y su lectura, se deja copia. **Lectura reportada 641 m3.**

Teniendo en cuenta que el predio presentó aumento en el consumo **para el periodo de junio de 2023**, la Empresa investiga la causa de la desviación significativa y **según la visita técnica para revisión domiciliaria el 06 de Julio de 2023**, "Se visita predio nadie atiende la visita se llama en repetidas ocasiones no contestan, no se realiza visita.

Para el día **07 de Julio del 2023**; Se marca al número celular que está en el acta 313 - 238 – 4518 lo envía a correo de voz, se procede hacer visita técnica, nadie en el apartamento se toma lectura y datos del medidor el cual está instalado en posición correcta en buen estado físico junto llave de control y accesorios cajilla metálica en pared. **Lectura Reportada 71 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

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. 24884, factura N°. 5194115 del periodo de junio 2023 de 23 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 **CRISTIAN MONSOCUA**, Celular: 313 238 4518, en la dirección Torre 3 Apto 104 B / Villa Maita, de Espinal.

Cordialmente,

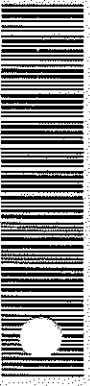
Julio Junior Tovar R
JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
 Director Comercial
 Proyecto: Alejandro Pulecio
 Revisó: Julio Junior Tovar R.
 Archivado en: Carpeta de Suscriptor 24884



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: DIA MES AÑO R D	Fecha 2: DIA MES AÑO R D
Nombre del distribuidor	Nombre del distribuidor
C.C. JAIME ORJUELA	C.C.
Centro de distribución: 1.015.4	Centro de distribución
Observaciones	Observaciones



RA436098413CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.052.917-9
 Calle: Concepción de Correo
 CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo: PO. IBAGUE
 Orden de servicio: 16324981
 Fecha Pre-Admisión: 31/07/2023 16:04:46

Remitente
 Nombre/Razón Social: EMPRESA DE AQUELUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO NITC: CTI:1890704204
 Referencia: RAD 61651 Teléfono: 2390201 Código Postal:
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Destinatario
 Nombre/Razón Social: CRISTIAN MONSOGUA
 Dirección: TORRE 3 APTO 104 BARRIO VILLA MAITA
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Envío
 Código postal: RA436098413CO
 Departamento: TOLIMA
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA

Destinatario
 Nombre/Razón Social: CRISTIAN MONSOGUA
 Dirección: TORRE 3 APTO 104 BARRIO VILLA MAITA
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA

Atención al usuario: (01-7) 472800 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@72.com.co
 Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.052.917-9 DG 25 035 A 53
 Mistic Concepción de Correo

472
 4004
 001

Causas Devoluciones

RE Retenido	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado	<input type="checkbox"/>
NE No existe	<input type="checkbox"/>	No conectado	<input type="checkbox"/>
NS No reclamado	<input type="checkbox"/>	Fallecido	<input type="checkbox"/>
NR No reclamado	<input type="checkbox"/>	Aparado Clausurado	<input type="checkbox"/>
DE Desconocido	<input type="checkbox"/>	Puerta Mayor	<input type="checkbox"/>
DI Dirección errada	<input type="checkbox"/>		

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa
 C.C. Tei: Hora:
 Distribuidor: dd/mm/aaaa
 C.C. Gestión de entrega: dd/mm/aaaa
 Observaciones del cliente: AVISO COD 24884

Nombre/Razón Social: CRISTIAN MONSOGUA
 Dirección: TORRE 3 APTO 104 BARRIO VILLA MAITA
 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Depto: TOLIMA
 Código Operativo: 4004001

472
 4004
 001

PO. IBAGUE
 SUR
 4004
 001

472
 4004
 001

472
 4004
 001

472
 4004
 001

472
 4004
 001

El usuario debe supervisar cuidadosamente que los datos consignados en el presente formulario sean correctos para evitar cualquier inconveniente en el proceso de entrega del envío. Para mayor información consulte el sitio web de Entelcom: www.72.com.co

48049014004001RA436098413CO

Principal Bogotá D.C. Colombia (Bogotá) 250 # 15, AS. Bogotá / www.72.com.co Línea Nacional 0180001170 / Tel. contacto: (01) 4728000