	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
20234200059871	21-07-2023	7394	MARIA DEL ROSARIO AYALA	20234200058461	13-07-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 24/07/2023-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 28/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 31/07/2023.

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
20234200059871	21-07-2023	7394	MARIA DEL ROSARIO AYALA	20234200058461	13-07-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 24/07/2023-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 28/07/2023-y su notificación quedara surtida el día 31/07/2023.

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. 20234200059871  
Fecha: 21-07-2023

Señora:

**MARIA DEL ROSARIO AYALA**

Celular: 311 581 2074

Mz N C15A La Esperanza

Espinal - Tolima

**Código de Cuenta: 7394**

### 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° 20234200058461 del 13-07-2023, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente Mz N C15A La Esperanza 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](mailto:pqr@aaaespinal.com.co) [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto: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. 20234200059871 fue enviado el día 21-07-2023 y la notificación se considera surtida el día 24-07-2023.

FIRMA y C.C. \_\_\_\_\_

Notificador Designado



RA434845183CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9  
Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL  
Centro Operativo : PO. IBAGUE 18302330  
Fecha Pre-Admisión: 21/07/2023 15:39:10

Orden de servicio: 18302330  
Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
Dirección: CARRERA 8 N. 7-80 B/ EL CENTRO RITC.CT.1830704204  
Referencia: RAD 59871 Teléfono: 2390201 Código Postal: 4004001  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Nombre/ Razón Social: MARÍA DEL ROSARIO AYALA  
Dirección: MZA N CASA 15A LA ESPERANZA  
Tel: Código Postal: 4004001  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

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

Observaciones del cliente :AVISO COD 7394  
Diga Contener :



Remitente  
Nombre/ Razón Social: MARÍA DEL ROSARIO AYALA  
Dirección: MZA N CASA 15A LA ESPERANZA  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Código postal: RA434845183CO  
Envío

Destinatario  
Nombre/ Razón Social: MARÍA DEL ROSARIO AYALA  
Dirección: MZA N CASA 15A LA ESPERANZA  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Código postal: RA434845183CO  
Fecha admisión

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55  
Atención al usuario: (57-1) 4722908 - 01 4000 111 210 - serviciocliente@472.com.co  
Módulo Concesión de Correo



Remitente  
Nombre/ Razón Social: MARÍA DEL ROSARIO AYALA  
Dirección: MZA N CASA 15A LA ESPERANZA  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Código postal: RA434845183CO  
Envío

Destinatario  
Nombre/ Razón Social: MARÍA DEL ROSARIO AYALA  
Dirección: MZA N CASA 15A LA ESPERANZA  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA  
Departamento: TOLIMA  
Código postal: RA434845183CO  
Fecha admisión

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

C1 C2  
N1 N2  
FA  
AC  
FM  
Cerrado  
No contactado  
Fallido  
Apartado Clausurado  
Fuerza Mayor

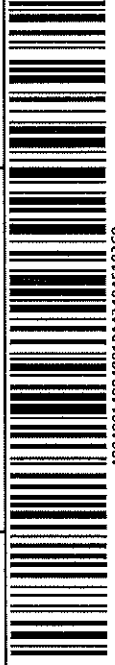
Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa  
Distribuidor:

C.C. Gestión de entrega: dd/mm/aaaa  
Ter 200 dd/mm/aaaa

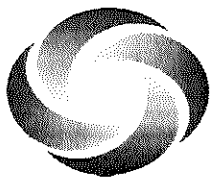
4004 001

PO. IBAGUE SUR 4004



40040014004001RA434845183CO

El usuario debe expresar con claridad que fue el comisionado del correo y que autoriza a los empleados de correo para realizar el envío de correo. Para garantizar el servicio de correo certificado, el usuario debe proporcionar un número de teléfono de contacto y un correo electrónico de contacto.



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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20234200058461  
Fecha: 13-07-2023

Señora:  
**MARIA DEL ROSARIO AYALA**  
Celular: 311 581 2074  
Mz N C15A La Esperanza  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20234200017284 del 05 de Julio de 2023**  
**Código de Cuenta: 7394**

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 **7394**, a nombre de **AYALA MARIA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ N C15A B/ La Esperanza**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **05 de julio del 2023**, la señora **MARIA ROSARIO AYALA**, manifiesta *"El recibo del mes de mayo 27 a junio 26 llevo por un valor de muy costoso con respecto a meses anteriores, demasiado exagerado y solo habitamos dos adultos mayores (...)"*, 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"**

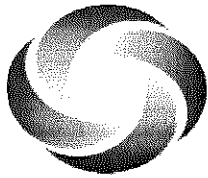
Página 1 de 5

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



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

**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 (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 periodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

Factura N° 5195980	Promedio histórico últimas seis facturas
DICIEMBRE DE 2022	06
ENERO DE 2023	11
FEBRERO DE 2023	08
MARZO DE 2023	08
ABRIL DE 2023	09
MAYO DE 2023	19
Total	<b>61 /6 = 10 m<sup>3</sup></b>

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.



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

Consumo períodos reclamado 58 m3  
Promedio períodos anteriores 10 m3  
Resultado de la resta 48 m3

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

$48 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$   
 $4800 \div 10 \text{ m3 (consumo promedio)} =$   
Porcentaje de Desviación de = **480 %**

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 **480 %**, con respecto del promedio histórico de **10 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 15 de junio del 2023; se visitó el predio para notificar al usuario de la inspección programada para el día 21 de junio del año 2023, no se encontró a nadie en el inmueble por lo que se dejó copia de la comunicación por debajo de la puerta.

En el periodo de junio 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 374533**, la cual fue ejecutada el día 21 de junio de 2023; se visitó el predio y se entablo comunicación con la señora **MARIA DEL ROSARIO AYALA** quien manifiesta que un cerdo que le partió el único punto hidráulico con el que cuenta la vivienda (llave terminal), ocasionando fuga; para finalizar se procede a tomar los datos del medidor marca Maddalena con serial Nº 1510092835, **lectura reportada 1074 m3**.

Tomando como base la reclamación presentada por el usuario, se generó acta de visita técnica domiciliaria, la cual fue llevada a cabo el día 06 de julio del año en curso, se realiza prueba de llaves y al estar cerrado el único punto hidráulico con el que cuenta la vivienda, el equipo de medida y su indicador de fugas no registra anomalías, el predio es habitado por dos (2) personas; **lectura reportada 1081 m3. 3**

Teniendo en cuenta las fugas perceptibles detectadas en la inspección practicada al inmueble, nos permitimos informar:



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

**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 06 de julio 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.**

**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 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 GOTA A GOTA EL AGUA SE AGOTA” **Importante: donde hay humedad hay escape.**






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

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 N° 7394, factura N° 5195980 del período comprendido entre el 27 de mayo de 2023 al 26 de junio de 2023 (Junio de 2023), de 58 m3, de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa.
3. Solicitar al usuario para que a la mayor brevedad posible proceda a realizar la reparación de las fugas presentadas en el inmueble y las demás que pudiese evidenciar la red interna.
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 **MARIA DEL ROSARIO AYALA**, en la **MZ N C15A B/ La Esperanza**, 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° 7394 