

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.</b>      | CÓDIGO: FOR-SAC-15           |
|  |  | VERSIÓN: 02                  |
|  | <b>FORMATO DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO</b> | VIGENTE DESDE:<br>2024-06-17 |
|  | <b>SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS</b>  | PÁGINA 1 DE 1                |

### 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 |
|-----------------|-------------|--------|--------------------|------------------------|-----------------|
| 20244100038101  | 28-05-2024  | 20060  | YADY RESTREPO YATE | 20244100034711         | 20-05-2024      |

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 5/06/2024 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 14/06/2024 y su notificación quedara surtida el día 17/06/2024.

  
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 |
|-----------------|-------------|--------|--------------------|------------------------|-----------------|
| 20244100038101  | 28-05-2024  | 20060  | YADY RESTREPO YATE | 20244100034711         | 20-05-2024      |

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 5/06/2024 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 14/06/2024 y su notificación quedara surtida el día 17/06/2024.

  
FIRMA Notificador Designado

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P. | CÓDIGO: FOR-SAC-016                        |
|   | FORMATO DE NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO                    | VERSIÓN: 03                                |
|   | SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS                                       | VIGENTE DESDE: 2023-11-15<br>PÁGINA 1 DE 2 |



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20244100038101  
Fecha: 28-05-2024

Señora:

**YADY RESTREPO YATE**  
Celular: 310 755 7286  
Mz 27 C5 Portal Del Bunde  
Espinal - Tolima

*Mayo 28 2024  
Hr: 3:01 pm  
Solo se localizan  
menores de edad.*

**Código de Cuenta: 20060**

### 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° 20244100034711 de 20-05-2024, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente 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

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P. | CÓDIGO: FOR-SAC-016          |
|  | FORMATO DE NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO                    | VERSIÓN: 03                  |
|  | SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS                                       | VIGENTE DESDE:<br>2023-11-15 |
|  |  | PÁGINA 2 DE 2                |

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100038101 fue enviado el día 28-05-2024 y la notificación se considera surtida el día 29-05-2024.

FIRMA y C.C.

Notificador Designado

*[Handwritten Signature]*  
93128632

Número de guía: RA479084592CO

### Datos del envío

**Fecha de envío:** 29/05/2024 10:47:21  
**Tipo de servicio:** CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024  
**Cantidad:** 1  
**Peso:** 200,00  
**Valor:** 7350,00  
**Orden de servicio:** 17190983

### Datos del Remitente

**Nombre:** EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. EAAA  
**Ciudad:** ESPINAL\_TOLIMA  
**Departamento:** TOLIMA  
**Dirección:** CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO  
**Teléfono:** 2390201

### Datos del Destinatario

**Nombre:** YADY RESTREPO YATE  
**Ciudad:** ESPINAL\_TOLIMA  
**Departamento:** TOLIMA  
**Dirección:** MANZANA 27 CASA 5 EL PORTAL DEL BUNDE  
**Teléfono:**

### Eventos del envío

**Carta asociada:**    **Código envío paquete:**    **Quién recibe:**    **Envío Ida/Regreso asociado:**

| Fecha                     | Centro Operativo | Evento                                  | Observaciones |
|---------------------------|------------------|---|---------------|
| 29/05/2024 10:47:21 a. m. | PO.IBAGUE        | Admitido                                |               |
| 4/06/2024 11:18:37 a. m.  | CD.IBAGUE        | Otros: cerrado 2da vez-dev. a remitente |               |
| 5/06/2024 8:52:41 a. m.   | CD.IBAGUE        | TRANSITO (DEV)                          |               |
| 5/06/2024 9:47:47 a. m.   | PO.IBAGUE        | TRANSITO (DEV)                          |               |



RA479084592CO

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

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024

Centro Operativo : PO.IBAGUE

Orden de servicio: 17190983

Fecha Pre-Admisión: 28/05/2024 16:09:51

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL

Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 BY EL CENTRO

Referencia: RAD 38101

Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA

Nombre/ Razón Social: YADY RESTREPO YATE

Dirección: MANZANA 27 CASA 5 EL PORTAL DEL BUNDE

Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA

Depto: TOLIMA

Código Operativo: 4004001

Código Postal: 4004001

Depto: TOLIMA

Dice Contener : Observaciones del cliente : AVISO COD 20080

Peso Físico(grams):200

Peso Volumétrico(grams):0

Peso Facturado(grams):200

Valor Declarado:\$6.750

Valor Flete:\$7.350

Costo de manejo:\$0

Valor Total:\$7.350 COP

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL

Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 BY EL CENTRO

Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA

Depto: TOLIMA

Código postal: RA479084592CO

Envío

Destinatario

Nombre/ Razón Social: YADY RESTREPO YATE

Dirección: MANZANA 27 CASA 5 EL PORTAL DEL BUNDE

Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA

Depto: TOLIMA

Fecha admisión

Código postal:

Departamento:

Ciudad:

Dirección:

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55  
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co  
Mintec Concesión de Correo



4004  
001



4004  
001

PO.IBAGUE  
SUR  
4004  
001

40040014004001RA479084592CO

Principal Bogotá D.C. Colombia. Bogotá # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co  
Línea Nacional 018000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar conformidad que tuvo conocimiento del contenido del contrato que encuentra publicado en la página web: 472, tiene sus datos personales para probar la entrega del envío. Para elegir algún método, servicio o dirección: 472.com.co Para consultar el Precio de Fianza: www.472.com.co



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20244100034711

Fecha: 20-05-2024

Señora:

**YADY RESTREPO YATE**

Celular: 310 755 7286

Mz 27 C5 Portal Del Bunde

Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20244100009524 del 06 de Mayo de 2024**

**Código de Cuenta: 20060**

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 **20060**, a nombre de **GRUPO INMOBILIARIO EL BUNDE S.A.S.**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ 27 C5 B/ Portal del Bunde**, de este municipio.

Mediante escrito de traslado de competencia enviado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios el día **06 de mayo de 2024**, la señora **YADY RESTREPO YATE**, manifiesta *"Me siento inconforme con el costo del recibo, además en el mes se fue muchísimas veces el servicio de agua y eso no lo descuentan (...)"*, 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 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

**"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 periodos 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 periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, 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° 5459652 | Promedio histórico últimas seis facturas |
|--------------------|--|
| OCTUBRE DE 2023    | 11                                       |
| NOVIEMBRE DE 2023  | 10                                       |
| DICIEMBRE DE 2023  | 10                                       |
| ENERO DE 2024      | 09                                       |
| FEBRERO DE 2024    | 06                                       |
| MARZO DE 2024      | 06                                       |
| Total              | <b>52 / 6 = 8.66 m3</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.

Consumo períodos reclamado 11 m3  
 Promedio períodos anteriores 8 m3  
 Resultado de la resta 3 m3

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

$3 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% =$   
 $300 \div 8 \text{ m3 (consumo promedio)} =$   
 Porcentaje de Desviación de = **37.5 %**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **abril de 2024**, por cuanto el consumo aumento en un **37 %**, con respecto del promedio histórico de **8 m3**, por debajo 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.

**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.**

Teniendo en cuenta la reclamación del usuario se llevó a cabo visita técnica al inmueble el 14 de mayo del año en curso, no fue posible realizar la revisión debido a que para el momento de la visita en el inmueble solo se encontraban dos menores de edad, se llamó al número telefónico aportado por la peticionaria pero no fue posible establecer comunicación, para finalizar se procede a tomar los datos del medidor marca Control agua con serie N° 22039904, **lectura reportada 118 m3.**

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la inspección interna se visitó el inmueble el 17 de mayo del 2024, siendo las 9:00 am; se verifico y el inmueble cuenta con acometida de 1/2" destinada a un uso residencial, se golpeó en repetidas ocasiones pero nadie atendió al llamado; se llamó al número telefónico consignado en el acta y fue redirigida al buzón de voz; para finalizar se procede a tomar los datos del medidor marca Control Agua con serie N° 22039904, **lectura reportada medidor vaporizado**; se dejo copia de la visita por debajo de la puerta.

Se hace preciso mencionar que el contrato de condiciones uniforme en su cláusula 10 "Obligaciones del usuario" inciso 14 establece: "Permitir la revisión de las instalaciones domiciliaria y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la EAAA del Espinal E.S.P. para la correcta utilización del servicio"; de acuerdo a lo expuesto anteriormente se puede inferir que es su deber estar presente al momento de 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; puesto que el no presentarse imposibilita a esta prestadora investigar la causa del aumento presentado en el inmueble.

De igual forma conviene decir que una vez analizado el comportamiento de consumos en la vivienda, se puede evidenciar que los mismos han sido consistentes durante los últimos seis meses que comprenden el promedio histórico; de igual forma se hace preciso mencionar que la factura objeto de reclamo se ha liquidado de acuerdo a la estricta 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 teniendo en cuenta que el periodo facturado no presenta desviación significativa y el mismo fue liquidado según la diferencia de lecturas reportada por el equipo de medida.

Para lo referente al punto de su solicitud en el cual manifiesta: "*Quiero que me descuenten todos los días que no tuvimos servicio de agua porque antes subió (...)*", nos permitimos aclarar que las suspensiones del servicio efectuadas han obedecido a imprevistos ocasionados por factores climáticos que no pueden ser previstos, tales como: **Alta turbiedad y color del líquido, lo que no permite su potabilización; así como falta de agua cruda para tratamiento desde Bocatoma; no obstante lo anterior conviene decir que esta prestadora y cada uno de sus funcionarios trabajaron incansablemente para que las suspensiones efectuadas en el servicio generara el menor traumatismo posible a cada uno de nuestros usuarios.**

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web [www.eaaespinal.com.co](http://www.eaaespinal.com.co) en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.



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](mailto:auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co) .**

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

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° 20060**, factura **N° 5459652** del periodo comprendido entre el **27 de marzo de 2024 al 26 de abril de 2024 (abril de 2024)**, de **11 m3**, 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 **YADY RESTREPO YATE**, Celular: **310 755 7286**, en la dirección **MZ 27 C5 B/ Portal del Bunde**, de este municipio.

Cordialmente,

**PAOLA ANDREA FLÓREZ CORPUS**  
**Directora Comercial Y Servicio Al Cliente E.A.A.A.**

Proyectó: MCabezas.  
Revisado para firma: Paola Andrea Flórez Corpus  
Aprobó: Oficina Jurídica  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 20060