

	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
20244100016221	07-03-2024	22071	LUISA FERNANDA SAENZ	20244100012571	28-02-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 8/03/2024 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 14/03/2024 y su notificación quedara surtida el día 15/03/2024.

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
20244100016221	07-03-2024	22071	LUISA FERNANDA SAENZ	20244100012571	28-02-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 8/03/2024 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 14/03/2024 y su notificación quedara surtida el día 15/03/2024.

FIRMA Notificador Designado

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



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado. No. 20244100016221

Fecha: 07-03-2024

Señora:

LUISA FERNANDA SAENZ

saenzluisafernanda.22@gmail.com

Celular: 3108015674

Mz H casa 7 B/ La Magdalena 1B

Espinal – Tolima

Código de Cuenta: 22071

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° 20244100012571 de 28-02-2024, 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 facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

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

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100016221 fue enviado el día 07-03-2024 y la notificación se considera surtida el día 08-03-2024.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20244100012571

Fecha: 28-02-2024

Señora

LUISA FERNANDA SAENZ

E-mail: saenzluisafernanda.22@gmail.com

Cel: 3108015674

Mz H casa 7 B/ La Magdalena 1B

Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado N° 20244200003694 del 12 de febrero de 2024.

Código de Cuenta: 22071

Respetada Usuaría,

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 22071, a nombre de **Francia calderón Ramírez**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **Mz H casa 7 piso 2 B/ La Magdalena 1B**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **12** de febrero de 2024, la señora **Luisa Fernanda Sáenz** manifiesta *“mes a mes ha venido presentando muy alto el consumo de mi casa y nunca he tenido solución solicito que se me haga la revisión respectiva para verificar el consumo de mes a mes de mi factura (...)”*, 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 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 período 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 (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 DE ENERO 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
JULIO DE 2023	13
AGOSTO DE 2023	30
SEPTIEMBRE DE 2023	39
OCTUBRE DE 2023	26
NOVIEMBRE DE 2023	22
DICIEMBRE DE 2023	22
Total	152/6 = 25 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 periodos reclamado 34 m3
Promedio periodos anteriores 25 m3
Resultado de la resta 9 m3

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

9m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
900/ 25 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 36 %

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, no hay desviación significativa para el periodo facturado en **enero de 2024** por cuanto el consumo aumento en un **36%**, con respecto del promedio histórico de **25m3**, 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)*; por lo tanto, no era necesario que la empresa realizara la revisión previa que trata el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y mucho menos, a facturar con base en el consumo promedio de los periodos anteriores, además porque no sería el producto de la diferencia real de consumos registrados por el aparato de medida.

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.

La Empresa para el periodo en reclamación es decir del 27 de diciembre de 2023 al 26 de enero de 2024 (**enero de 2024**), facturó un consumo de **34m3**, en atención a la solicitud del usuario, mediante aviso se lleva a cabo la visita técnica el día **14 de febrero de 2024**, "se visita el predio y se encuentra el maestro de obra el señor Brayan Javier, el cual no puede atender la visita ya que no está en la



vivienda la usuaria encargada, se llama al número de celular que está en la orden y el número no es válido.

Nuevamente el día **15 de febrero de 2024**, se llamó al número que aparece en la orden en dos ocasiones e informa que no es válido, "se visitó el predio y se encuentra el maestro de obra Brayan Javier quien no está autorizado para recibir la visita, manifiesta que el arrendatario no se encuentra en la vivienda, En el predio habitan 3 personas, el medidor queda en buen estado físicamente y con lectura **1063 m³**",

La empresa mediante acta de visita técnica para revisión domiciliaria del día **27 de febrero de 2024** "se realiza inspección interna, verificando que al momento de la visita el predio se encontraba deshabitado, se abrió una llave dentro del predio y el medidor registro consumo se recibe información de **la persona que está realizando la adecuaciones apartamento del primer y segundo piso**, que el predio fue deshabitado hace 8 días, el medidor queda con sus accesorios en cajilla con lectura 1065, se dejó copia de la visita," Por lo anterior el aumento de su factura fue por consumo debido a que no se encontró fuga alguna en el predio.

Aunado en lo anterior, 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 N° 22071 de la referencia, lo anterior teniendo en cuenta que en el predio se ha venido adelantando obras de remodelación, por lo cual es indispensable el uso del recurso hídrico.

Con todo lo expuesto anteriormente se puede concluir que lo correcto para este caso en particular es confirmar el consumo causado en el periodo de enero de 2024, a través de la factura N° 5385123 de 34 M3.

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.

Se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

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. auxiliarteroseria@aaaespinal.com.co .



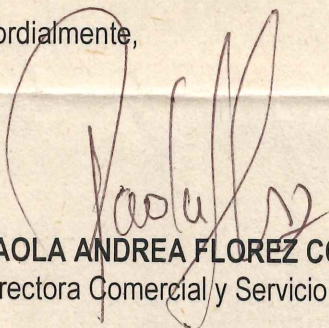
Se le recomienda al usuario el uso eficiente y ahorro del líquido vital, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua, revisar periódicamente que el flotador de la batería sanitaria esté funcionando correctamente, Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente "RECORDEMOS QUE GOTA A GOTA EL AGUA SE AGOTA". Por lo que se procedió a facturar el consumo desviado. **Importante: donde hay humedad hay escape.**

En virtud de las anteriores consideraciones, La Directora Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al **código de cuenta No. 22071**, factura **No. 5385123** del período comprendido entre el 27 de diciembre de 2024 al 26 de enero de 2024 (**enero de 2024**), **de 34 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 **Luisa Fernanda Sáenz**, Celular: **3108015674**, E-MAIL: **saenzluisafernanda.22@gmail.com** en la dirección **Mz H casa 7 B/ La Magdalena 1B** de espinal.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA FLOREZ CORPUS

Directora Comercial y Servicio Al Cliente E.A.A.A. E.S.P.

Proyectó: A Vásquez H.
Archivado en: Carpeta de-Suscriptor N° 22071
Revisado para firma: Paola Andrea Florez Corpus

>> MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

«4.72»
Correo y mucho más

☐ Dirección Errada	☒ Cerrado	☐ No Existe Número
☐ No Reside	☒ Fallecido	☐ No Contactado
☐ Desconocido	☐ Fuerza Mayor	☐ Apartado Clausurado
☐ Rehusado	☐ No Reclamado	

Fecha 1: 17/04/2009	Fecha 2: 17/04/2009
Nombre del distribuidor: J. ALBA N. M.	Nombre del distribuidor: J. ALBA N. M.
C.C. 705606308	C.C. 705606308
Centro de distribución	Centro de distribución
Observaciones: Caja de 2 RTJ en constancia	Observaciones

