

	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
20244100033781	15-05-2024	26582	MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ	20244100032481	06-05-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 30/05/2024 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 6/06/2024 y su notificación quedara surtida el día 7/06/2024.

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
20244100033781	15-05-2024	26582	MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ	20244100032481	06-05-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 30/05/2024 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 6/06/2024 y su notificación quedara surtida el día 7/06/2024.

FIRMA Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20244100032481

Fecha: 06-05-2024

Señora:

**MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ**

[juliethhernandez13140@gmail.com](mailto:juliethhernandez13140@gmail.com)

Celular: 316 855 2898

Praderas Del Norte Manzana 5 Casa12

Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20244100008944 del 30 de Abril de 2024**

**Código de Cuenta: 26582**

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 **26582**, a nombre de **JUAN ALFONSO PEREZ HERNANDEZ**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **MZ 5 C12 B/ Praderas del Norte**, de este municipio.

Mediante escrito radicado a través de la página web el día **30 de abril de 2024**, la señora **MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ**, solicita *"Llego el recibo del agua con pago inmediato cuando yo cancele el mes anterior, siempre lo cancelo por la plataforma y no había tenido inconveniente, que hago ya que no puedo inmediatamente (...)"*, 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

El artículo 148 de la Ley 142 de 1994 indica que los requisitos formales de las facturas serán los que determine el contrato de condiciones uniformes, pero contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al

Página 1 de 3

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



contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan estos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

El artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994, dispone que la factura es la cuenta de cobro que la empresa remite al usuario por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato. De su simple lectura, se puede afirmar que su contenido normativo no abarca ninguna prohibición.

Para este efecto, las personas prestadoras deberán entregar las cuentas de cobro a los usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalado en el recibo, para lo cual deberán exigirse las garantías necesarias para su cumplimiento y dar aplicación a las demás disposiciones contenidas en el Artículo 11 del Decreto 1842 de 1991, las cuales son:

**Artículo 11º.-** *De los requisitos de las cuentas de cobro o recibo.* Las cuentas de cobro de los servicios públicos domiciliarios deberán reflejar el estado de cuenta del suscriptor y/o usuario y contendrán como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio
- Nombre del suscriptor y dirección del envío de la cuenta de cobro
- Estrato socio - económico y clase de uso del servicio
- Periodo por el cual se cobra el servicio y consumo por dicho periodo
- Lectura anterior del contador o medidor de consumo, si existiere
- Lectura actual del contador o medidor de consumo, si existiere
- Causa de la falta de lectura en caso de cobro de consumo promedio
- Valor y fecha de pago oportuno
- Valor del recargo de reconexión y reinstalación

**Artículo 12º.-** *De la obligatoriedad de la entrega de cobro o recibo oportunamente.* Todo suscriptor y/o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la cuanta de cobro o recibo de obligación a su cargo y la empresa la obligación de entregar oportunamente el recibo correspondiente.

Las empresas deberán entregar las cuentas de cobro a los suscriptores y/o usuario por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en el recibo, para la cual deberán exigirse, las garantías necesarias para su cumplimiento.

Por su parte, el artículo 148 de la Ley 142 prescribe, entre otras cosas, que no se podrán cobrar servicios diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes. Si se interpreta el artículo 148 citado, en concordancia con el artículo 14.9, habría que concluir que las empresas no tienen absoluta discrecionalidad para decidir en los contratos qué servicios cobran en las facturas, sino que éstos deben ajustarse a lo que establezca la ley, esto es, los originados por causa del consumo y demás servicios inherentes.

Retomando el caso y en atención a la petición de la referencia instaurada con ocasión a la inconformidad por el cobro por recargo o deuda anterior que se presenta la factura N° 5471564, me

Página 2 de 3

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



permiso informar que esto se debe a un error presentado en nuestro sistema de gestión comercial, puesto que obra en el expediente digital que el pago de la facturación para el mes de abril del año en curso fue efectuado dentro de los términos establecidos, por lo que no hay lugar al cobro por recargo por pago extemporáneo .

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la transferencia bancaria fue efectuada el día 07 de abril del 2024 siendo las 10:23 Am, se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es retirar el cobro por recargo por pagos después de la fecha límite, siendo este (\$ 1,900), así mismo es claro que esta prestadora se encuentra facultada para informar a través de la facturación del estado de cuenta del servicio (**Pago Inmediato - 1 mes vencido**), para el código de cuenta contrato de la referencia.

**De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la Empresa ofrece excusas por el mal entendido presentado y la incomodidad que se haya podido presentar.**

En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma favorable a la solicitud presentada por la usuaria.
2. Retirar de la facturación correspondiente al código de cuenta contrato 26582, el valor de \$ 1.900 causado por concepto de recargo por pago después de la fecha, 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 **MARLEN JULIETH TAPIERO H.**, Celular: 316 855 2896 E-mail: [juliethhernandez13140@gmail.com](mailto:juliethhernandez13140@gmail.com) o en la **MZ 5 C12 B/ Praderas del Norte**, de este municipio.

Cordialmente,

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

Proyectó: MCabezas  
Revisado para firma: Paola Andrea Flórez Corpus  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 26582

Página 3 de 3

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

	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
		PÁGINA 1 DE 2



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20244100033781  
Fecha: 15-05-2024

*MAYO 15. 2024  
A 7 Y: 30 PM  
NO SE RECALLA NADLE*

Señora:  
**MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ**  
[juliethhernandez13140@gmail.com](mailto:juliethhernandez13140@gmail.com)  
Celular: 316 855 2898  
Manzana 5 C12 B/ Praderas Del Norte  
Espinal - Tolima

**Código de Cuenta: 26582**

**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° 20244100032481 de 06-05-2024, 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**

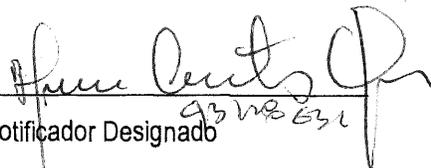
Página 1 de 2

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
		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° 20244100033781 fue enviado el día 15-05-2024 y la notificación se considera surtida el día 16-05-2024.

FIRMA y C.C.   
 Notificador Designado

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL ESP identificado(a) con NIT 890704204-7 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 2370  
**Emisor:** archivo@aaaespinal.com.co (archivo@aaaespinal.com.co)  
**Destinatario:** juliethhernandez13140@gmail.com - MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ  
**Asunto:** RAD 33781 NOTIFICACION POR AVISO COD 26582  
**Fecha envío:** 2024-05-15 09:32  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b></p> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p><b>Fecha:</b> 2024/05/15  <b>Hora:</b> 09:34:56</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> May 15 14:34:56 2024 GMT  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.</p>
<p><b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe.)</p>	<p><b>Fecha:</b> 2024/05/15  <b>Hora:</b> 09:34:57</p>	<p>May 15 09:34:57 c1-t205-282c1 postfix/smtp[388]: 038FB124881F: to=&lt;juliethhernandez13140@gmail.com&amp;gt;  t ;, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[172.253.63.26]:25, delay=0.38, delays=0.07/0.02/0.14/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[172.253.63.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuccessfulUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuccessfulUser</a> af79cd13be357-79300202b65si36685885a.640 - smtp (in reply to RCPT TO command))</p>

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviara una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

### Contenido del Mensaje

 Asunto: RAD 33781 NOTIFICACION POR AVISO COD 26582

 Cuerpo del mensaje:



**ATENCIÓN: Por favor, no responda a este mensaje, este buzón no es atendido, si tiene alguna duda, petición , queja o recurso - PQR - Escribir al correo de [pqr@aaespinal.com.co](mailto:pqr@aaespinal.com.co)**

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
RAD_33871_NOTIFICACION_POR_AVISO_COD_26582_2024-05-15_0929_1.PDF	ea325bd7119495665e969a9b842398b250cc7b259a0e6e0363788652e8da1276

 Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



RA476982928CO

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

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024  
Centro Operativo : PO. IBAGUE

Orden de servicio : 17155016  
Fecha Pre-Admisión: 15/05/2024 17:03:13

Remitente  
Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 BY EL CENTRO NIT/C.C.T: 1890704204  
Referencia: RAD 33781  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Postal: 4004001

Destinatario  
Nombre/ Razón Social: MARLEN YULIETH TAPIERO HERMANDEZ  
Dirección: MANZANA 5 CASA 12 BARRIO PRADERAS DEL NORTE  
Tel: Código Postal: 4004001  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004001

Valores  
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

Observaciones del cliente : AVISO COD 26582

Dice Contener :

40040014004001RA476982928CO

Principal Bogotá D.C. Código Postal 256 # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co / línea Nacional 01800011211 / Tel. contacto: 670 4720001

Para algunos tipos de envíos, para obtener más información consulte el sitio web: www.472.com.co

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: RA476982928CO

Destinatario  
Nombre/ Razón Social: MARLEN YULIETH TAPIERO HERMANDEZ  
Dirección: MANZANA 5 CASA 12 BARRIO PRADERAS DEL NORTE  
Ciudad: ESPINAL\_TOLIMA Depto: TOLIMA  
Código postal: RA476982928CO

Valores  
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

Observaciones del cliente : AVISO COD 26582

Dice Contener :

40040014004001RA476982928CO

Principal Bogotá D.C. Código Postal 256 # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co / línea Nacional 01800011211 / Tel. contacto: 670 4720001

Para algunos tipos de envíos, para obtener más información consulte el sitio web: www.472.com.co

4004  
SUR  
001

PO. IBAGUE

4004

001

001

Causas Devoluciones:  
 RE Rechusado  
 NE No existe  
 NS No reside  
 NR No reclamado  
 DE Desconocido  
 DD Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
 CI CIZ  
 NI NI  
 PA PA  
 AC AC  
 FM 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  
187

dd/mm/aaaa 260

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55

Minic Concesión de Correo

472

472

472

472

472

472

472

472

472

472

472

472

472

Número de guía: RA476982928CO

## Datos del envío

**Fecha de envío:** 17/05/2024 07:52:45  
**Tipo de servicio:** CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024  
**Cantidad:** 1  
**Peso:** 200,00  
**Valor:** 7350,00  
**Orden de servicio:** 17155016

## 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:** MARLEN YULIETH TAPIERO HERNANDEZ  
**Ciudad:** ESPINAL\_TOLIMA  
**Departamento:** TOLIMA  
**Dirección:** MANZANA 5 CASA 12BARRIO PRADERAS DEL NORTE  
**Teléfono:**

## Eventos del envío

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

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
17/05/2024 7:52:45 a. m.	PO.IBAGUE	Admitido	
29/05/2024 10:53:05 a. m.	CD.IBAGUE	Otros: cerrado 2da vez-dev. a remitente	
30/05/2024 8:50:05 a. m.	CD.IBAGUE	TRANSITO (DEV)	
30/05/2024 10:16:16 a. m.	PO.IBAGUE	TRANSITO (DEV)	