

	<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.</b>	CÓDIGO: FOR-SAC-15
	<b>FORMATO DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO</b>	VERSIÓN: 02
	<b>SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS</b>	VIGENTE DESDE: 2024-06-17
		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
20244100039191	29-05-2024	3128	AURA.RUTH DE RODRIGUEZ	20244100039191	29-05-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 11/06/2024 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 17/06/2024 y su notificación quedara surtida el día 18/06/2024.

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
20244100039191	29-05-2024	3128	AURA RUTH DE RODRIGUEZ	20244100039191	29-05-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 11/06/2024 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 17/06/2024 y su notificación quedara surtida el día 18/06/2024.

FIRMA Notificador Designado

	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 1 DE 2



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20244100039191  
Fecha: 29-05-2024

*NO SE LOCALIZA NADIE  
PLAZO 29.2024  
HR 9:51 AM*

Señora:  
**AURA RUTH DE RODRIGUEZ**  
Celular. 321 342 2328  
CR 7 12-31 B/ El Centro  
Espinal - Tolima

**Código de Cuenta: 3128**

**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° 20244100035001 de 21-05-2024, 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.

*Sergio Gonzalez*

**SERGIO ANDRES GONZALEZ SANCHEZ**

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)

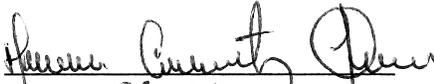
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

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: 2023-11-15
		PÁGINA 2 DE 2

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100039191 fue enviado el día 29-05-2024 y la notificación se considera surtida el día 30-05-2024.

FIRMA y C.C.   
 9312862  
 Notificador Designado



# Número de guía: RA479344125CO

## Datos del envío

**Fecha de envío:** 30/05/2024 10:54:38  
**Tipo de servicio:** CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024  
**Cantidad:** 1  
**Peso:** 200,00  
**Valor:** 7350,00  
**Orden de servicio:** 17194341

## 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:** AURA RUTH DE RODRIGREZ  
**Ciudad:** ESPINAL\_TOLIMA  
**Departamento:** TOLIMA  
**Dirección:** CARRERA 7 12-31 BARRIO CENTRO  
**Teléfono:**

## Eventos del envío

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

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
30/05/2024 10:54:38 a. m.	PO.IBAGUE	Admitido	
5/06/2024 11:23:39 a. m.	CD.IBAGUE	Otros: cerrado 2da vez-dev. a remitente	
6/06/2024 9:21:12 a. m.	CD.IBAGUE	TRANSITO (DEV)	
6/06/2024 9:35:14 a. m.	PO.IBAGUE	TRANSITO (DEV)	



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20244100035001  
Fecha: 21-05-2024

Señor (a)  
**AURA RUTH DE RODRIGUEZ**  
Celular. 3213422328  
CR 7 12-31 B/ El Centro  
Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20244100009424 del 06 de Mayo de 2024**  
**Código de Cuenta: 3128**

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 **3128**, a nombre de **AURA RUTH DE RODRIGUEZ** corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **CR 7 12-31 B/ El Centro, Espinal.**

Mediante reclamación escrita radicado en nuestras oficinas el día **06 de mayo del 2024**, la señora **AURA RUTH**, manifiesta *"El recibo aumenta cada mes, solicito que se arregle la factura debido a que el inmueble se encuentra deshabitado. (...)"*, 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 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, para el periodo del mes de **Abril 2024**, 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.

	Promedio histórico últimas seis facturas
OCTUBRE 2023	11
NOVIEMBRE 2023	8
DICIEMBRE 2023	3
ENERO 2024	1
FEBRERO 2024	8
MARZO 2024	22
Total	<b>53 /6 = 8m<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.

Consumo períodos reclamado 12 m<sup>3</sup>  
Promedio períodos anteriores 8 m<sup>3</sup>  
Resultado de la resta 4 m<sup>3</sup>

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

4 m<sup>3</sup> (Diferencia en reclamación) x 100%  
400 / 8m<sup>3</sup> (consumo promedio) =  
Porcentaje de Desviación de = 50%

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, **NO HAY DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **abril de 2024** por cuanto el consumo disminuyo en un **50%**, con respecto del promedio histórico de **8 m<sup>3</sup>**, 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 (40m<sup>3</sup>)*. por lo tanto, no era necesario, 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.

Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación (**Abril 2024**) facturo consumo de 12 m<sup>3</sup>, en atención a ello se genera para el día 06 de mayo del 2024, aviso para revisión domiciliaria, llevándose a cabo dicha inspección el día 07 de mayo del 2024, donde el funcionario técnico comercial detallo las siguientes observaciones: Nadie en casa, se habla vía celular con la señora AURA RUTH informa que no ha solicitado visita técnica y que en el momento se encuentra fuera de la vivienda, medidor instalado en posición correcta en buen estado físico, medidor Madelena, lectura 2154.

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.



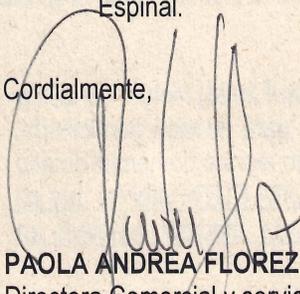
Por último, se recomienda al usuario el uso eficiente y ahorro del líquido vital, principalmente educar a los niños a no desperdiciar el agua, Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, 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. 3128, factura N° 5455984 del período comprendido entre el 27 de marzo de 2024 al 26 de abril de 2024 (abril de 2024), de 12 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 **AURA RUTH**, Celular 3213422328, **CR 7 12-31 B/ El Centro**. Del Espinal.

Cordialmente,

  
**PAOLA ANDREA FLOREZ CORPUS**  
Directora Comercial y servicio al cliente E.A.A.A.

Proyectó: ANDRES GONZALEZ *Sergio G*  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 3128  
Revisado para firma por PAOLA ANDREA FLOREZ CORPUS