

	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
20244100031171	30-04-2024	4521	LUIS EDUARDO VILLANUEVA	20244100031171	30-04-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 23/05/2024 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 29/05/2024 y su notificación quedara surtida el día 30/05/2024.

\_\_\_\_\_  
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
20244100031171	30-04-2024	4521	LUIS EDUARDO VILLANUEVA	20244100031171	30-04-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 23/05/2024 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 29/05/2024 y su notificación quedara surtida el día 30/05/2024.

\_\_\_\_\_  
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
		PÁGINA 1 DE 2



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado. No. 20244100031171  
Fecha: 30-04-2024

Señor:

**LUIS EDUARDO VILLANUEVA**  
Celular: 310 574 8107  
Cr 7 18-57 Santa Margarita Maria  
Espinal - Tolima

Código de Cuenta: 4521

### 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° 20244100028641 de 22-04-2024, 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

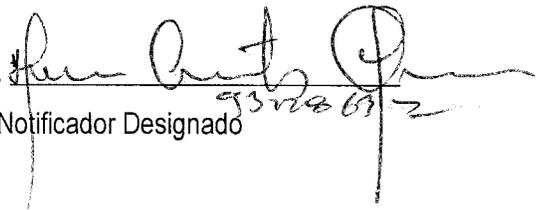
Espinal – Tolima

	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: 2023-11-15
		PÁGINA 2 DE 2

### CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N°        fue enviado el día 30-04-2024 y la notificación se considera surtida el día 02-05-2024.

FIRMA y C.C.

  
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20244100028641

Fecha: 22-04-2024

Señor:

**LUIS EDUARDO VILLANUEVA**

Celular: 310 574 8107

Cr 7 18-57 Santa Margarita Maria

Espinal - Tolima

**Asunto: Respuesta al radicado 20244100007524 del 05 de Abril de 2024**

**Código de Cuenta: 4521**

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 **4521**, a nombre de **VARGAS LEOPOLDO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **CR 7 18-57 B/ Santa Margarita María**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **05 de abril del 2024**, el señor **LUIS EDUARDO VILLANUEVA**, manifiesta *"Quiero manifestar la inconformidad del consumo del servicio ya que anteriormente los recibos llegaban por un valor máximo de \$ 45.000, sin embargo este mes llego por \$ 314.750; así mismo realice el debido reclamo y el día de hoy enviaron al técnico quien manifestó que todo se encontraba en correctas condiciones sin ninguna fuga, por tal motivo es incoherente el precio de la 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 6

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; 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.

<b>Factura N° 5427754</b>	Promedio histórico últimas seis facturas
SEPTIEMBRE DE 2023	17
OCTUBRE DE 2023	8
NOVIEMBRE DE 2023	15

DICIEMBRE DE 2023	23
ENERO DE 2024	9
FEBRERO DE 2024	12
Total	<b>84 /6 = 14 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 período reclamado 85 m3  
 Promedio períodos anteriores 14 m3  
 Resultado de la resta 71 m3

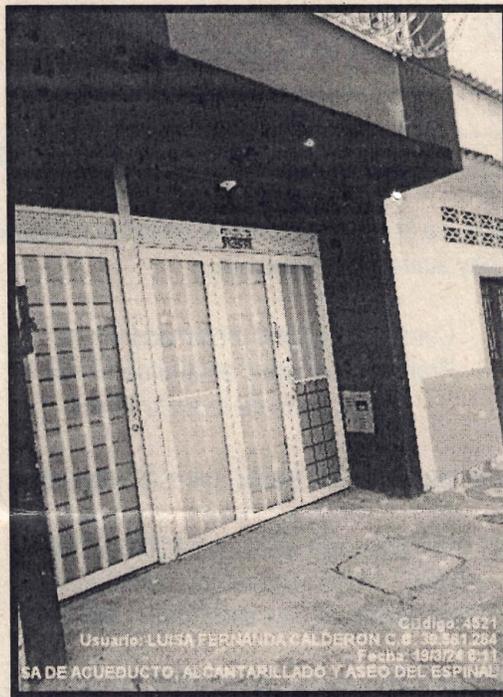
Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

71 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=  
 7100 / 14 m3 (consumo promedio) =  
 Porcentaje de Desviación de = **507 %**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **marzo de 2024** por cuanto el consumo aumento en un **507 %**, con respecto del promedio histórico de **14 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 18 de marzo del 2024; se visitó el predio y se golpe en repetidas ocasiones pero nadie atendió al llamado por lo que se dejó copia de la comunicación por debajo de la puerta, **lectura reportada 478 m3**.

En el periodo de marzo del 2024, el predio presenta desviación significativa, la Empresa investiga la causa del aumento en el consumo, mediante el acta de visita técnica previa N° **386043**, la cual fue ejecutada el día 19 de marzo del presente año, se visitó el predio y no se encontró a nadie en la vivienda ; por lo que se procede a tomar registro fotográfico y datos del medidor marca Deko con serie N° 0707003558, **lectura reportada 560 m3, medidor y accesorios quedan dentro de cajilla en buen estado fisico y sin fugas.**



**Registró fotográfico fachada visita técnica previa N° 386043**

Se hace preciso mencionar que obra en el expediente del código de cuenta contrato de la referencia revisión domiciliaria ejecutada el 05 de abril del año en curso, en la cual se pudo establecer que la acometida con diámetro de ½" abastece cuatro apartamentos independientes; se revisaron los puntos hidráulicos de cada uno de ellos y no se evidenciaron anomalías, el inmueble posee tanque subterráneo, **lectura reportada 627 m3**; la visita fue atendida y recibida a conformidad por el señor **LUIS VILLANUEVA**.

Teniendo en cuenta la reclamación presentada, se visita el predio y se revisaron los puntos hidráulicos y no se evidencian fugas, se practica prueba de llaves y al encontrarse toda la grifería del inmueble cerrada el equipo de medida y su indicador de fugas no registra variación alguna en el consumo, para finalizar se toman los datos del medidor Bar Metters con serie N° 011108749, **lectura reportada 2478 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 le recomienda tener especial cuidado con las llaves de la alberca y/o lavadero pues en muchas ocasiones se genera desperdicio por dejar dicha llave abierta; 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.

**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 MARZO DEL 2024, a través de la factura N° 5431110 de 85 M3, obrando de acuerdo a lo dispuesto en la parte facultativa del presente documento.**

Por otra parte teniendo en cuenta los reportes proporcionados por los operarios que efectuaron las revisiones al inmueble, con respecto a que el mismo se encuentra constituido por cuatro unidades independientes, es preciso traer a acotación lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 229 de 2002, define lo siguiente:

(...) 3.50. Unidad Habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

**3.51. Unidad Independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (...)**

En cuanto a las unidades habitacionales que posee el predio y que fueron inspeccionadas en la visita técnica realizada, cabe indicar que el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 229 de 2002, señala que de ser técnicamente posible **cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto**, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. El tenor literal de la citada norma es el siguiente:

En la Resolución 151 de 2001, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (Artículo 1.2.1.1) y en el Decreto 229 de 2002 (Artículo 3, Numeral 3.15) se define la independización del servicio como **“...las nuevas acometidas que autoriza la persona prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble”** y se establece que estas **“...nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes”**.

El artículo 12 del Decreto 302 de 2000, reglamentario de la Ley 142 de 1994 en materia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado **establece que la entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad independiente, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales.** Igualmente, la norma señala que, la entidad prestadora de los servicios públicos **podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario**

**Por otra parte, en el artículo 11 del mismo decreto establece que “los suscriptores o usuarios deberán comunicar a la entidad prestadora de los servicios públicos, cualquier modificación, división, aumento de unidad a la cual se le presta el servicio, para que evalúe la posibilidad técnica de la prestación de los mismos y determinen las modificaciones hidráulicas que se requieran”.**

**Tomando como base la normatividad mencionada en los párrafos anteriores se puede concluir que lo procedente para este caso en particular es requerir al peticionario para que se lleve a cabo al**

independización de las unidades habitacionales adicionales a la autorizada para la prestación del servicio, lo anterior teniendo en cuenta que la solicitud de prestación del servicio autorizada por esta prestadora, mediante la cual se generó la matrícula y/o código de cuenta contrato 4521 fue para una unidad independiente, por lo tanto, se hace preciso comunicar al peticionario que deberá proceder a realizar el trámite respectivo con el fin de solicitar los servicios de acueducto y alcantarillado para las tres (3) unidades adicionales que posee el inmueble.

Por último, no permitimos informar al usuario que 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. [auxiliarteroseria@aaaespinal.com.co](mailto:auxiliarteroseria@aaaespinal.com.co) .

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

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma desfavorable a la solicitud presentada por el usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al **código de cuenta contrato N° 4521**, factura N° 5431110 del período comprendido entre el **27 de febrero del 2024 al 26 de marzo de 2024 (Marzo de 2024) de 85 m3**, 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, al señor **LUIS EDUARDO VILLANUEVA**, celular: 310 574 8107, en **CR 7 18-57 B/ Santa Margarita María**, de este municipio.

Cordialmente,

PAOLA ANTONIO  
Directora

Proyectó: MC  
Revisado por:  
Aprobó: Ofici  
Archivado en:

**«4-72»**  
Correo y mucho más

**MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN**

<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Refusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	

Fecha: 19 MAY 2024 AÑO R | Fecha 1: 27 MAY 2024 DÍA MES AÑO R | D

Nombre del distribuidor: JAIME ORJUELA  
C.C. 101647422

Centro de distribución: Observaciones: 69392 P-2 Pblanca F Negro

5 - Comercial ext. 105

[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