La Dirección Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. 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	Código	Nombre	No Radicado Respuesta	Fecha de Oficio
20244100065311	05/11/2024	8024	JUAN CARLOS DEVIA	20244100063341	25/10/2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 28/10/2024 en la cartelera de la Oficina de Servicio al Cliente y PQR, así como en la página web de esta prestadora y en ellos se encuentran adjunto el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el término de cinco (5) días, es decir, hasta el 06/11/2024 y su notificación quedará surtida el día 13/11/2024.

Firma notificador designado

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20244100065311
Fecha: 05-11-2024

Señor:
JUAN CARLOS DEVIA GÓMEZ
Celular: 315 350 87 98
MZ Ñ2 Casa 1 B/ Betania Campestre
Espinal Tolima

Código de Cuenta: 8024

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL, E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión con radicado N° 20244100063341 de 25-10-2024, 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

* No se encuentra para el
* momento de la visita
5/11/2024 9:56 AM

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100065311 fue enviado el día 05-11-2024 y la notificación se considera surtida el día 06-11-2024.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20244100063341
Fecha: 25-10-2024

Señor (a)
JUAN CARLOS DEVIA GÓMEZ
Celular: 315 350 87 98
Email: juandevia1986@gmail.com
MZ Ñ2 Casa 1 B/ Betania Campestre
Espinal Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20244100022574 del04 de Octubre de 2024
Código de Cuenta: 8024

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 **8024,** a nombre del señor **CARLOS ARTURO DEVIA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ Ñ2 C1 B/ Betania Campestre,** de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **04 de octubre de 2024**, el señor **JUAN CARLOS DEVIA GÓMEZ**, manifiesta "el mes de febrero se registró un aumento muy elevado en el consumo del agua, me acerque a la Empresa y me indicaron hacer prueba hidráulica y geofonía y ninguna de las dos pruebas me dieron solución, solicito el trámite pertinente, revisiones de la casa y en caso el ajuste de las facturaciones, solicitar pruebas del medidor *(...)*" 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

Se hace preciso mencionar que es menester señalar que se vislumbra del reclamo, que el usuario presenta reclamación por periodos de consumos desde el periodo de facturación de febrero de 2024, por lo tanto, es indispensable anteponer lo que consagra el **inciso tercero del artículo 154 de la ley 142 de 1994**, respecto la prescripción de la oportunidad para elevar los reclamos ante la prestadora.

En ese orden de ideas, el Inc. 3 Artículo 154 de la ley 142 de 1994 prevé que; **EN NINGÚN CASO, PROCEDEN RECLAMACIONES CONTRA FACTURAS QUE TUVIESEN MÁS DE CINCO (5) MESES DE HABER SIDO EXPEDIDAS POR LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

Ampliando el inciso 3° del artículo 154 de esta ley, es claro concluir que dicho lapso es perentorio e inexorable, lo que de suyo implica que estamos frente un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

En el caso que nos ocupa, observa el despacho del estudio y análisis de la petición presentada por el usuario, que su inconformidad recae respecto del cobro de consumo facturados desde el periodo de febrero del presente año; lo que significa, que el reclamo versa sobre cuentas de cobros (facturas) que tienen más de cinco (05) meses de haberse expedido por parte de la empresa.

Para comprender mejor lo dispuesto en el Art. 154 de la ley 142 de 1994, que habla sobre la oportunidad que tiene el usuario para presentar reclamos; se hace necesario traer de presente el CONCEPTO SSPD OJ- 2003-0039, que aclaró diferentes aspectos relacionados con la caducidad y la prescripción de las facturas, en ese momento se dijo:

"En cuanto a la caducidad esta oficina manifestó lo siguiente en el concepto en cita "(...) De otra parte, el inciso 2°. El artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (05) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

"Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en periodo determinado."

"El periodo de facturación no interesa para su contabilizaron, y solo basta que expire los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar."

Resumiendo la anotación anterior, se concluye que los suscriptores y/o usuarios necesariamente deben expresar sus inconformidades puntuales y oportunamente;

toda vez que las reclamaciones imperiosamente se encuentra sujeta al requisito de oportunidad previsto en el ART. 154 de la Ley 142 de 1994. De ahí que si el usuario no hace valer sus derechos oportunamente se vería abocado a dicha consecuencia jurídica

Por lo anterior, la empresa solo procederá a resolver el reclamo sobre las últimas cinco facturas

Retomando el caso y de acuerdo a la normatividad arriba mencionada, la empresa solo procederá a resolver el reclamo sobre las últimas cinco facturas es decir los periodos de servicio de Abril de 2024 a septiembre de 2024, según el siguiente detalle:

El artículo 148 de la ley 142 de 1994 establece que los requisitos formales de las facturas serán los que determine las condiciones uniformes del contrato, 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 contrato al elaborarlas.

Por otra parte, el Contrato de Condiciones Uniformes establece que la factura expedida por la empresa debe contener como mínimo los siguientes elementos:

- Nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio
- Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- Dirección del inmueble donde se envía la cuenta de cobro
- Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio
- Período de facturación del servicio
- El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión si es pertinente.
- Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiera lugar
- Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando en un período de facturación no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- La comparación entre el precio y el monto de los consumos.
- Valor de los subsidios, si son el caso, o el de los factores de contribución.
- Valor y fecha de pago oportuno. En la factura debe incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio.

Es importante tener conocimiento de algunas definiciones:

Deuda Anterior: es el valor acumulado de las facturas anteriores que se encuentran pendiente de pago.

Intereses de deuda anterior: es el valor interés de la deuda anterior en el período de facturación.

Intereses acumulados de deuda anterior: es el valor acumulado de los intereses de la deuda anterior causados en los períodos anteriores.

Cobros causados en el período de facturación: son los valores cobrados por servicios prestados que se ha causado en el período.

Es necesario mencionar que, para el periodo de abril de 2024 el código de cuenta contrato 8024, ya presentaba una deuda de $374,550 por incumplimiento en el pago de las facturas, tanto ese periodo como el de mayo del presente año no realizo la cancelación de las facturas del servicio de acueducto y alcantarillado.

El Usuario suscribió un Convenio de pago el día **27 de junio de 2024**, de la factura N° 5523698 correspondiente al periodo de junio de 2024, la cual se encontraba por valor de $ 484.000, cancelando un abono inicial de $140.000 y el saldo de $344.000 para cancelar a 6 cuotas cada una de $57.333.

En el documento del Convenio de pago señalaba que, para efectuar el pago de cada cuota diferida, estas serán liquidadas dentro de la factura de pago expedida por la Empresa y **canceladas en forma consecutiva con la expedición de las facturas subsiguientes a la fecha del compromiso, dicho pago deberá realizarse inmediatamente o antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno, junto con la liquidación del periodo de servicio que la Empresa le haya prestado.** En el parágrafo 1 del mismo documento informa que, el incumplimiento del acuerdo de pago comienza a partir del momento que no se reporta uno de los pagos acordados en el convenio al sistema comercial de la Empresa; o una vez transcurrido 1 periodo de facturación y no se siga cumpliendo con los pagos convenidos.

De acuerdo a lo anterior, el convenio de pago se canceló, teniendo en cuenta lo antes mencionado, por incumplimiento del acuerdo, el Usuario realizo nuevamente un pago del servicio hasta el día 20 de agosto de 2024 por valor de $117.600. Como se puede observar a continuación:

Imagen 1

(2021mc2a) Consulta Integral-E

Codigo Suscriptor: 8024 Consultar Historial

Datos Generales | Facturacion | Lecturas | Recaudos | Conceptos Reportados | Novedades PQR | Procesos

Consultar

SERIAL	Id	FACTURA	VALOR	OTROS	FECHA	CUENT	Numero	Banco
1679256		5607355	183450	0	30/09/2024	119	CTA220-362-301	FID-BANCO POPULAR
1662337		5551080	117600	0	20/08/2024	119	CTA220-362-301	FID-BANCO POPULAR
1644609		5523698	140000	0	27/06/2024	119	CTA220-362-301	FID-BANCO POPULAR
1596102		5387633	72650	0	23/02/2024	119	CTA220-362-301	FID-BANCO POPULAR

A periodo de septiembre de 2024, la factura se encontraba por valor de $ $603.950, como se puede evidenciar en la siguiente imagen, donde está de manera detallada los valores facturados, cancelados y el saldo a la fecha.

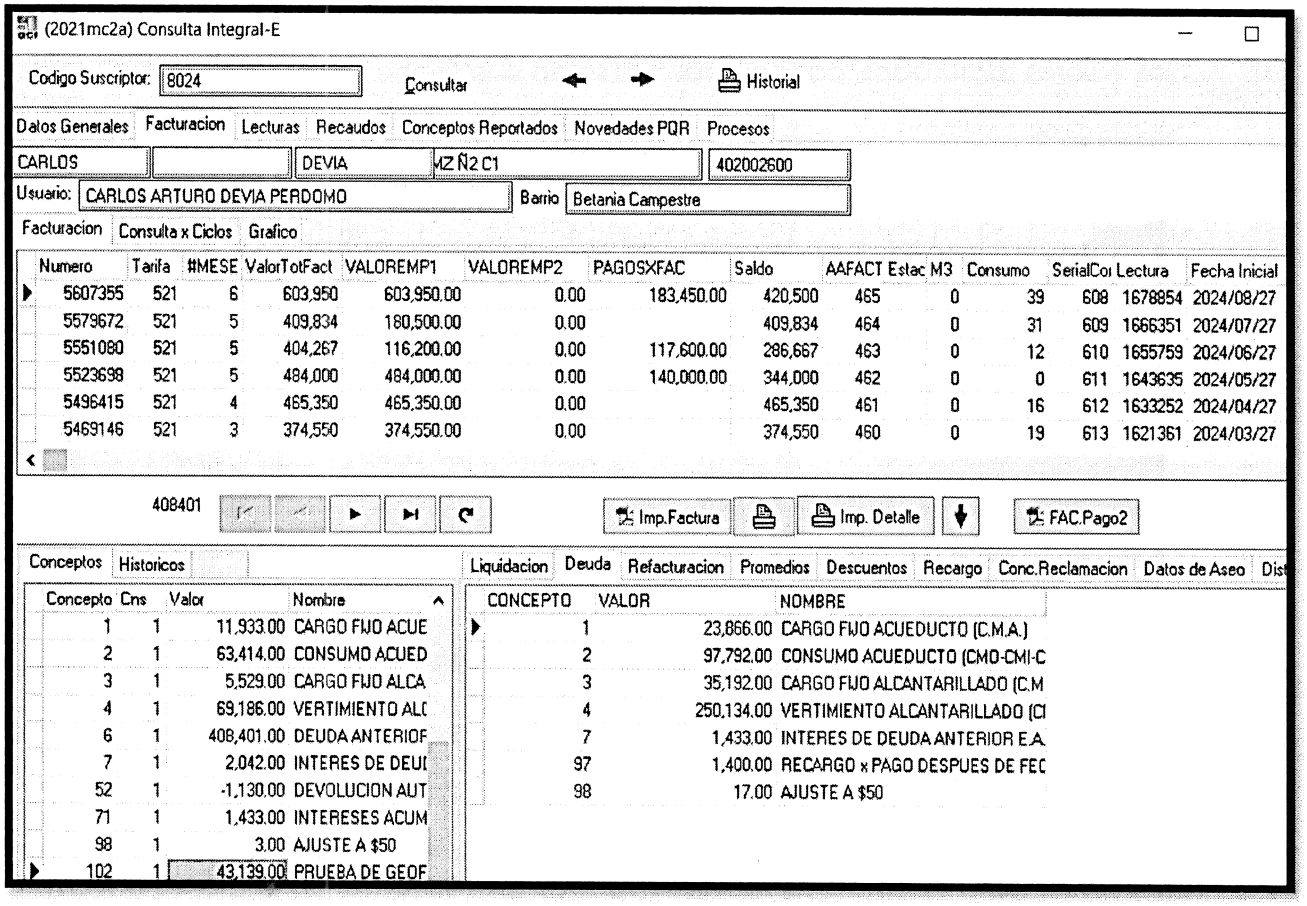
Imagen 2.

Periodo	Nº Factura	Lectu-ra	Con-sumo	Cargo fijo acued.	Consumo Acued.	Cargo fijo alcantarill.	Vertimiento Alcantarill.	Ajuste a $50	Deuda anterior	Intereses deuda	Intereses acumul.	Cargos x Suspens.	Recargo x Pago	Devol. Autode.	Prueba geofonía	Valor Total Factura	Valor cancelado	Saldo
abr-24	5469146	1183	19	$ 11,933	$ 30,894	$ 5,529	$ 33,706	$ 17	$ 260,220	$ 1,301	$ 880	$ 31,200		-$ 1,130		$ 374,550		$ 374,550
may-24	5496415	1199	16	$ 11,933	$ 26,016	$ 5,529	$ 28,384	$ 6	$ 372,369	$ 1,862	$ 2,181	$ 18,200		-$ 1,130		$ 465,350		$ 465,350
jun-24	5523698	1199	0	$ 11,933	$ -	$ 5,529	$ -	$ 11	$ 461,307	$ 2,307	$ 4,043			-$ 1,130		$ 484,000	140000	$ 344,000
jul-24	5551080	1211	12	$ 11,933	$ 19,512	$ 5,529	$ 21,288	$ 15	$ 344,000	$ 1,720	$ -		$ 1,400	-$ 1,130		$ 404,267	117600	$ 286,667
ago-24	5579672	1242	31	$ 11,933	$ 50,406	$ 5,529	$ 54,994	$ 2	$ 286,667	$ 1,433	$ -			-$ 1,130		$ 409,834		$ 409,834
sep-24	5607355	1281	39	$ 11,933	$ 63,414	$ 5,529	$ 69,186	$ 3	$ 408,401	$ 2,042	$ 1,433			-$ 1,130	$ 43,139	$ 603,950	183450	$ 420,500

A continuación, describimos la factura No. 5607355 que tiene un valor total de $370.411 correspondiente a los cobros realizados al código 8024 por el período comprendido del 27/08/2024 al 26/09/2024 con el fin de ilustrar toda la información concerniente a los cobros de servicios de acueducto y alcantarillado que la empresa realiza al usuario, de conformidad a nuestro Contrato de Condiciones Uniformes y a la ley 142 de 1994 y a la información que solicita el usuario y es la siguiente:

No. Factura	5607355
Período de Servicio	27/08/2024 al 26/09/2024 (septiembre 2024)
Fecha de expedición	27/09/20
Fecha límite de pago	pago oportuno 08/10/2024
Con recargo y suspensión	09/10/2024
Cobros:	
Cargo fijo de acueducto	$ 11.933
Consumo de Acueducto	$ 63.414
Cargo fijo de alcantarillado	$ 5.529
Vertimiento de Alcantarillado	$ 69.186
Ajuste a $50	$ 3
Deuda anterior	$ 408.401
Intereses de la deuda	$ 2.042
Devolución autodeclaración de inversión 287	$ -1.130
Intereses acumulados y/o financiación	$ 1.433
Prueba de geofonía	$ 43.139
Valor de la factura	**$ 603.950**

Imagen 3.



(2021mc2a) Consulta Integral-E

Codigo Suscriptor: 8024 Consultar Historial

Datos Generales | Facturacion | Lecturas | Recaudos | Conceptos Reportados | Novedades PQR | Procesos

CARLOS | DEVIA | MZ Ñ2 C1 | 402002600

Usuario: CARLOS ARTURO DEVIA PERDOMO | Barrio: Betania Campestre

Facturacion | Consulta x Ciclos | Grafico

Numero	Tarifa	#MESE	ValorTotFact	VALOREMP1	VALOREMP2	PAGOSXFAC	Saldo	AAFACT	Estac	M3	Consumo	SerialCor	Lectura	Fecha Inicial
5607355	521	6	603,950	603,950.00	0.00	183,450.00	420,500	465		0	39	608	1678854	2024/08/27
5579672	521	5	409,834	180,500.00	0.00		409,834	464		0	31	609	1666351	2024/07/27
5551080	521	5	404,267	116,200.00	0.00	117,600.00	286,667	463		0	12	610	1655759	2024/06/27
5523698	521	5	484,000	484,000.00	0.00	140,000.00	344,000	462		0	0	611	1643635	2024/05/27
5496415	521	4	465,350	465,350.00	0.00		465,350	461		0	16	612	1633252	2024/04/27
5469146	521	3	374,550	374,550.00	0.00		374,550	460		0	19	613	1621361	2024/03/27

408401 Imp.Factura Imp. Detalle FAC.Pago2

Conceptos | Historicos | Liquidacion | Deuda | Refacturacion | Promedios | Descuentos | Recargo | Conc.Reclamacion | Datos de Aseo

Concepto	Cns	Valor	Nombre
1	1	11,933.00	CARGO FIJO ACUE
2	1	63,414.00	CONSUMO ACUED
3	1	5,529.00	CARGO FIJO ALCA
4	1	69,186.00	VERTIMIENTO ALC
6	1	408,401.00	DEUDA ANTERIOF
7	1	2,042.00	INTERES DE DEUI
52	1	-1,130.00	DEVOLUCION AUT
71	1	1,433.00	INTERESES ACUM
98	1	3.00	AJUSTE A $50
102	1	43,139.00	PRUEBA DE GEOF

CONCEPTO	VALOR	NOMBRE
1	23,866.00	CARGO FIJO ACUEDUCTO (C.M.A.)
2	97,792.00	CONSUMO ACUEDUCTO (CMO-CMI-C
3	35,192.00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO (C.M
4	250,134.00	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO (CI
7	1,433.00	INTERES DE DEUDA ANTERIOR E.A.
97	1,400.00	RECARGO x PAGO DESPUES DE FEC
98	17.00	AJUSTE A $50

De acuerdo a las anteriores imágenes, los cobros e información que se relacionó y que el usuario solicita, se encuentran estipulados y se da a manera de ejemplo, en la factura No. 5607355 correspondiente al período del 27/08/2024 al 26/09/2024 (septiembre de 2024). Y se deduce, que el valor causado en este período de facturación corresponde al valor del cargo fijo de acueducto, consumo de acueducto, cargo fijo de alcantarillado, vertimiento de alcantarillado, que obedecen a 39 m3 de consumo, derivados de la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor, deuda anterior, interés, cobro de una cuota de prueba de geofonía, ajuste al peso y devolución por autodeclaración.

Como se mencionó al inicio en las consideraciones, que se entrará a resolver los últimos 5 periodos que corresponden del **periodo de abril hasta septiembre del presente año**, en cumplimiento al **artículo 154 de la ley 142 de 1994**, así hubiese el peticionario mencionado desde el periodo de febrero de 2024 en la petición, donde solicito dejar con valores en reclamación desde el periodo de marzo hasta septiembre de 2024, que corresponden a consumos y 1° cuota de la prueba de geofonia que en total suman $233.539 y que de acuerdo con la decisión de la Empresa, se cobrarán o se abonarán según el caso al código de cuenta contrato 8024, como se detalla a continuación y en la factura N° 5607355 del periodo de septiembre de 2024:

Imagen 4.

Periodo	N° Factura	Valor reclamación
mar-24	5442017	$ 34,000
abr-24	5469146	$ 20,400
may-24	5496415	$ 3,400
ago-24	5579672	$ 54,400
sep-24	5607355	$ 78,200
	1 cuota prueba geofonia	$ 43,139
Total valor en reclamación		**$ 233,539**

Imagen 5.

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.
Carrera 6 No. 7-60 Espinal - Tolima - Tel.: 82390201
NIT. 890.704.204-7

DATOS DEL SUSCRIPTOR

SUSCRIPTOR: CARLOS DEVIA
USUARIO: CARLOS ARTURO DEVIA PERDOMO
DIRECCION: MZ Ñ2 C1
BARRIO O VERED: Betania Campestre — UBICACION: ESPINAL
USO: RESIDENCIAL — ESTRATO: TRES
PREDIO: EDIFICACION — RUTA: 402 402002600
ESTADO DEL PREDIO: ACTIVO

DATOS DEL MEDIDOR

Marca: Aquila — Numero: H16JA00356 — Diametro: 1/2" Pulgada
OBSERVACION DE LECTURA: C/ Medidor C/ Diferencia de Lectura

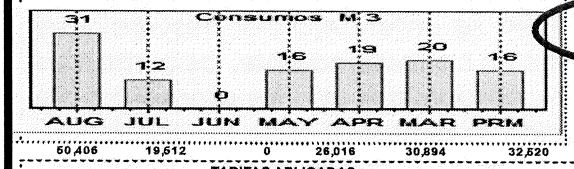
CODIGO CUENTA CONTRATO: **8024**
DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA Nro. **5607355**
TOTAL A PAGAR **370,411**
PAGO OPORTUNO 08/10/2024
TOTAL A PAGAR CON RECARGO: **370,411**
CON RECARGO Y SUSPENSION 09/10/2024
MESES VENCIDOS: 6 30/09/2024 183,450

PERIODO FACTURADO

DESDE: 27/08/2024 HASTA: 26/09/2024
FECHA EMISION: 27/09/2024

CONSUMOS

LECTURA ACTUAL 1281 — CONSUMO FACTURADO 39
LEC. ANT 1242
FECHA DE LECTURA 12/09/2024 — FECHA 13/08/2024



OTROS CONCEPTOS

CONCEPTOS	VALOR
DEUDA ANTERIOR E.A.A.A.	408,401.00
INTERES DE DEUDA ANTERIOR E.A.A.A.	2,042.00
DEVOLUCION AUTODECLARACION DE	-1,130.00
INTERESES ACUMULADOS Y/O	1,433.00
AJUSTE A $50	[illegible]
Valores en Reclamacion	233,539.00
PRUEBA DE GEOFONIA	43,139.00
CUOTAS:6 PENDIENTES:5	

TARIFAS APLICADAS

CONCEPTOS	METROS CUBICOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CARGO FIJO		11,933.00	5,529.00
0 - 16 BASICO	16	1,626.00	1,774.00
16 - 32 COMPLEMENTARIO	16	1,626.00	1,774.00
MAYOR A 32 SUNTUARIO	7	1,626.00	1,774.00

	ACUEDUCTO	SUBSIDIO O APORTE	VALOR A COBRAR
Cargo fijo	11,933.00	0.00	11,933.00
Consumo	63,414.00	0.00	63,414.00
TOTAL	75,347.00	0.00	75,347

	ALCANTARILLADO	SUBSIDIO O APORTE	VALOR A COBRAR
Cargo fijo	5,529.00	0.00	5,529.00
Vertimiento	69,186.00	0.00	69,186.00
TOTAL	74,715.00	0.00	74,715

CONVENIO DE PAGO

PUNTOS DE PAGO
Gana Gana (Red multiservicios de los colombianos)
banco popular
efecty Convenio 2440
pse www.aaaespinal.com.co/pagos-pse/

INFORMACION GENERAL

TARIFAS SEGÚN RESOLUCION CRA 424 DE 2007	VALOR
Suspensión	$ 18,200
Reintalación	$ 15,600
Corte	$ 31,200
Reconexión	$ 28,600

Continuando con la explicación en cuanto al consumo, 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 (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 ABRIL DE 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
Octubre de 2023	07
Noviembre de 2023	07
Diciembre de 2023	03
Enero de 2024	16
Febrero de 2024	27
Marzo de 2024	20
Total	**80 /6 = 13 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 períodos reclamado 19 m3
Promedio períodos anteriores 13 m3
Resultado de la resta 06 m3

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

06 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
600 / 13 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = **46 %**

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 aumento en un **46 %**, con respecto del promedio histórico de **13 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)*, 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.

PERIODO DE MAYO DE 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
Noviembre de 2023	07
Diciembre de 2023	03
Enero de 2024	16
Febrero de 2024	27
Marzo de 2024	20
Abril de 2024	19
Total	**92 /6 = 15 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 períodos reclamado 16 m3
Promedio períodos anteriores 15 m3
Resultado de la resta 1 m3

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

1 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
100 ∠ 15 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 6.66 **%**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO HAY DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **mayo de 2024** por cuanto el consumo aumento en un **6.66 %**, con respecto del promedio histórico de **15 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)*, 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.

PERIODO DE JUNIO DE 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
Diciembre de 2023	03
Enero de 2024	16
Febrero de 2024	27
Marzo de 2024	20
Abril de 2024	19
Mayo de 2024	16
Total	**101 /6 = 16.8 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 períodos reclamado 0 m3
Promedio períodos anteriores 16 m3
Resultado de la resta -16 m3

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

-16 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
-1600 / 16 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = **- 100 %**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO HAY DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **junio de 2024** por cuanto el consumo disminuyo en un **-100 %**, con respecto del promedio histórico de **16 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)*, 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.

PERIODO DE JULIO DE 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
Enero de 2024	16
Febrero de 2024	27
Marzo de 2024	20
Abril de 2024	19
Mayo de 2024	16
Junio de 2024	00
Total	**98 /6 = 16 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 períodos reclamado 12 m3
Promedio períodos anteriores 16 m3
Resultado de la resta -4 m3

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

-4 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
-400 / 16 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = -25 **%**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **NO HAY DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **julio de 2024** por cuanto el consumo disminuyo en un **-25 %**, con respecto del promedio histórico de **20 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)*, 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.

PERIODO DE AGOSTO DE 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
Febrero de 2024	27
Marzo de 2024	20
Abril de 2024	19
Mayo de 2024	16

Junio de 2024	00
Julio de 2024	12
Total	**94 /6 = 16 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 períodos reclamado 31 m3
Promedio períodos anteriores 15 m3
Resultado de la resta 16 m3

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

16 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
1600 / 15 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = **106%**

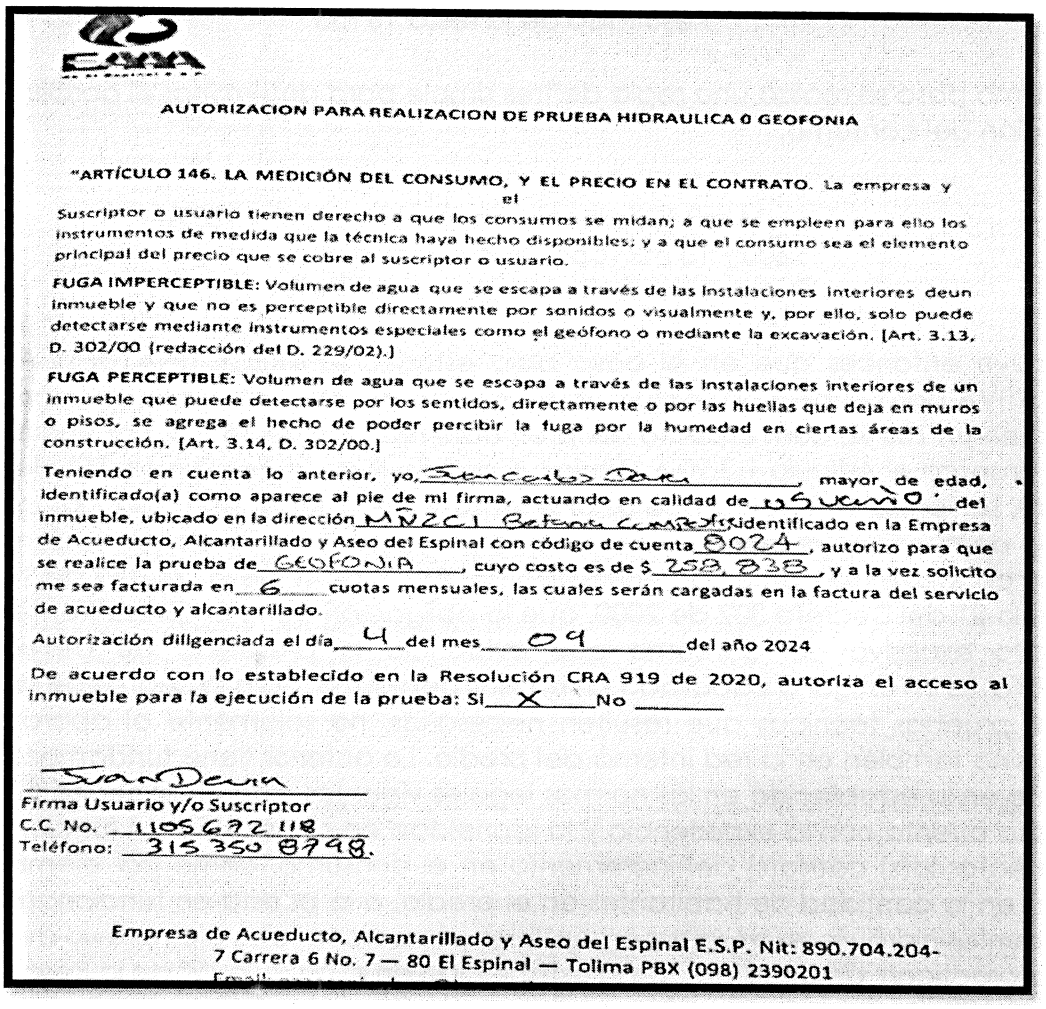
Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA para el periodo facturado **de agosto de 2024** por cuanto el consumo aumento en un **106 %**, con respecto del promedio histórico de **15 m3**, por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6., Título I, Capítulo 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)*, **e**n 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 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de agosto de 2024, el predio presento incremento en el consumo, la Empresa procede a investigar la causa de la desviación significativa, a través del acta de visita técnica previa **N° 392432**, realizada el 22 de agosto de 2024, "*Se tomaron datos y lectura del medidor, al momento de la visita nadie en el predio. Lectura reportada **1253 m3***".

Obra en el expediente del código de cuenta de contrato 8024, notificación por aviso del día 04 de septiembre de 2024, al Señor Juan Devia para realizar visita domiciliaria, se programó la hora y ese mismo día él autoriza para realizar la prueba de geofonía, la cual tiene un costo de $258.838 y solicito que fuera facturada en 6 cuotas mensuales, cada una por valor de $43.139, para ser cobradas en la factura del servicio de acueducto y alcantarillado, efectuando el cobro de la primera cuota de $43.139 en la factura N° 5607355 del periodo de septiembre de 2024 (ver imagen 5) y como se puede corroborar a continuación:

Imagen 6.

EAAA



AUTORIZACION PARA REALIZACION DE PRUEBA HIDRAULICA O GEOFONIA

"**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.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores deun inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación. [Art. 3.13, D. 302/00 (redacción del D. 229/02).]

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos, se agrega el hecho de poder percibir la fuga por la humedad en ciertas áreas de la construcción. [Art. 3.14, D. 302/00.]

Teniendo en cuenta lo anterior, yo, Juan Carlos Devia, mayor de edad, identificado(a) como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de usuario del inmueble, ubicado en la dirección MÑZC1 Betania Compostela identificado en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal con código de cuenta 8024, autorizo para que se realice la prueba de GEOFONIA, cuyo costo es de $ 258,838, y a la vez solicito me sea facturada en 6 cuotas mensuales, las cuales serán cargadas en la factura del servicio de acueducto y alcantarillado.

Autorización diligenciada el día 4 del mes 09 del año 2024

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 919 de 2020, autoriza el acceso al inmueble para la ejecución de la prueba: Si X No _____

Juan Devia
Firma Usuario y/o Suscriptor
C.C. No. 1105672118
Teléfono: 315 350 8798.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal E.S.P. Nit: 890.704.204-7 Carrera 6 No. 7 — 80 El Espinal — Tolima PBX (098) 2390201

El **05 de septiembre de 2024**, se realiza visita técnica al predio a las 10: 00 p.m. y se practicó la prueba de geofonía, donde el equipo nos indica unos decibeles altos en el **punto hidráulico de la alberca**, pero en los demás tramos de la tubería nos muestra unos decibeles bajos, se le informo al Usuario de la ubicación de la fuga. Lectura reportada 1272.

CONCEPTO 112531 DE 2016 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
-CRA-

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere".

Para el sector de acueducto y alcantarillado, el Decreto 1077 de 2015, (derogatorio de los Decretos 302 de 2000 y 3050 de 2013), contiene en su **Artículo 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las Instalaciones Domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, **pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.**

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Es importante mencionar que la obligación de mantener las redes internas en buenas condiciones, reparar en forma oportuna las fugas, realizar dentro del término los pagos de los servicios que se le prestan o de los cuales tiene disposición, entre otras es el suscriptor o usuario.

De acuerdo con la normatividad citada, cuando el suscriptor o usuario solicite la revisión de las instalaciones domiciliarias ante una presunta existencia de fugas imperceptibles, la entidad prestadora está en la obligación de ayudar a los usuarios a detectar el sitio y la causa de dichas fugas; la misma podrá sugerir el uso del geófono como instrumento apropiado para su detención, acordando un pago por este servicio.

En ese orden de ideas es válido ilustrar lo respecto de las consecuencias jurídicas de las clases de fugas.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos". El usuario debe tomar las medidas correctivas.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. **En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido**.

Es importante mencionar que, una vez revisado en nuestro sistema de Gestión Comercial y en el expediente del código de cuenta de contrato 8024, que solamente fue realizada y cobrada la prueba de geofonía.

PERIODO DE SEPTIEMBRE DE 2024	Promedio histórico últimas seis facturas
Marzo de 2024	20
Abril de 2024	19
Mayo de 2024	16
Junio de 2024	00
Julio de 2024	12
Agosto de 2024	31
Total	**98 /6 = 16 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 períodos reclamado 39 m3
Promedio períodos anteriores 16 m3
Resultado de la resta 23 m3

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

23 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
2300 / 16 m3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = **144%**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA para el periodo facturado **de septiembre de 2024** por cuanto el

consumo aumento en un **144 %**, con respecto del promedio histórico de **16 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),* **e**n 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 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para el periodo de septiembre de 2024, el predio presento incremento en el consumo, la Empresa procedió a investigar la causa de la desviación significativa, a través del acta de visita técnica previa **N°393522** realizada el 19 de septiembre de 2024, *"se visita al predio se tomaron datos del medidor y usuario manifiesta que tenía una fuga en el baño, pero ya la solucionó. Medidor con lectura* ***1287 m3****"*.

Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación es decir del 27 de agosto de 2024 al 26 de septiembre de 2024 (septiembre de 2024), facturó un consumo de 39 m3; tomando como base la reclamación presentada por el usuario, *"solicito el trámite pertinente, revisiones de la casa y en caso el ajuste de las facturaciones, solicitar pruebas del medidor"*, esta prestadora género acta de visita técnica para revisión domiciliaria, está fue llevada a cabo el día **07 de octubre de 2024**, *"se visita al predio, nadie en casa, se llama via telefónica al número que está en la orden y no contestan, hora de la llamada 10:20 a.m. y 10:27 a.m., el vecino manifiesta que vive una sola persona, lectura reportada del medidor* ***1292m3****. Se dejo copia"*.

el día **16 de octubre de 2024** se envió a realizar la prueba de geofonía, informando lo siguiente: *"se realiza visita al predio y el Usuario manifiesta que la Empresa ya realizo la prueba de Geofonía, y también la prueba hidráulica, donde no se localizó la fuga y que no requiere nuevamente ninguna revisión con el equipo de geofonia, porque lo que quiere es que le cambien el contador para que envíen a un banco de prueba el medidor que esta instalado. Lectura del medidor 1294, la visita técnica fue atendida por el Señor Juan Devia"*.

De acuerdo a lo anterior y conforme al inciso 3o del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece que habrá lugar a determinar el consumo de un período con base en los

de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de *fugas imperceptibles*[1] de agua en el interior del inmueble. Posteriormente, en el mismo inciso se determina que las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a **detectar el sitio y la causa de las fugas.**

Es preciso aclarar que, en atención a la reclamación presentada por el usuario el día 04 de octubre de 2024, donde manifestó que "*me acerque a la Empresa y me indicaron hacer prueba hidráulica y geofonía y ninguna de las dos pruebas me dieron solución* (...)"; fue el motivo por el cual se iba a realizar la Prueba de Geofonía al predio y no iba a ser cobrada nuevamente.

En cuanto a lo que menciono el Usuario a los funcionarios de la Empresa, cuando visitaron el predio para la prueba de geofonia el **16 de octubre de 2024,** "*lo que quiere es que le cambien el contador para que envíen a un banco de prueba el medidor que esta instalado*".

Me permito comunicarle que según lo previsto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los cuales establecen:

"***Articulo 144.*** *De los medidores individuales: ...No sera obligacion del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si sera obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que e/ funcionamiento no permita determiner en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposicion instrumentos de medida mas precisos.* ***Cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturacion, no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario a suscriptor...***" Igualmente, es oportuno traer a colacion, el Concepto Unificado No. 002 de 2009 de la Oficina Juridica de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, donde señaló:

CAMBIO DE MEDIDORES.

En ese orden de ideas el medidor de media pulgada **(1/2"), con clase metrológica R/160**, lo puede adquirír de la siguiente manera:

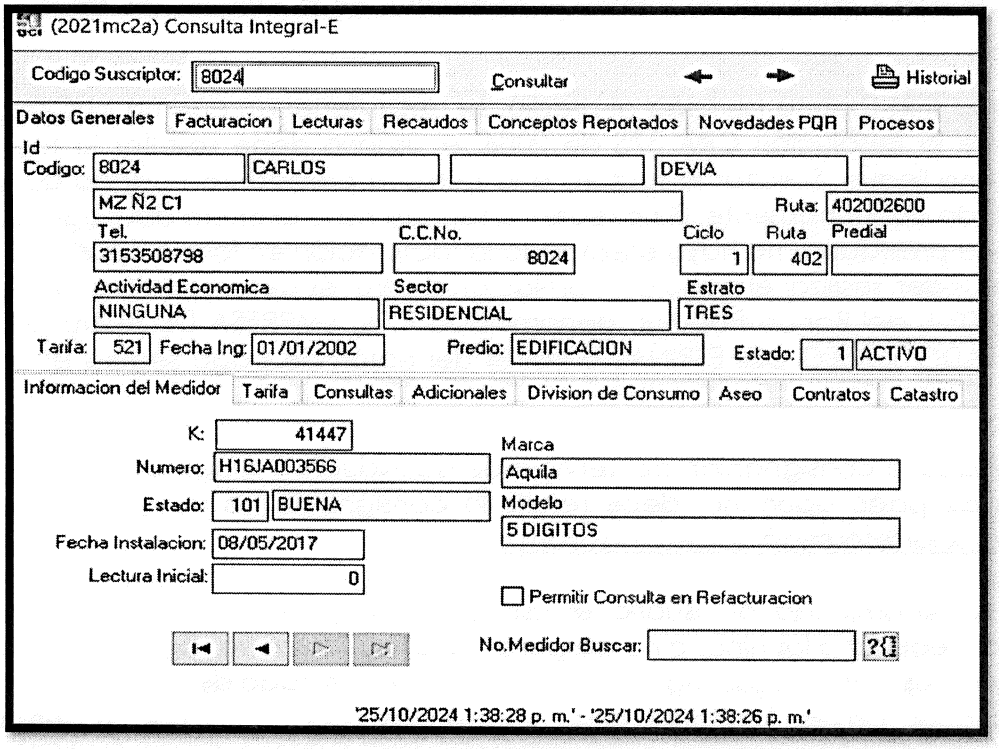
1. En el comercio y traerlo a la empresa, pare realizar el registro en el sistema de información empresarial, acompañado de la factura, certificado de calibración y la consignación del Banco popular en la cuenta ahorros No 22036230103-8 por valor de $39.423 ó cobrado en la factura del servicio de acueducto y alcantarillado, para cubrir el pago de la verificación del medidor.

2. En la empresa de servicios Publicos E.A.A.A. de El Espinal, que le ofrece 3 años de garantía sobre el medidor y sobre la instalación del mismo, como lo establece el **DECRETO 1077 DE 2015, ARTICULO 2.3.1.3.2.3.12. De** *la obligatoriedad de los medidores de acueducto: "La entidad prestadora de los servicios públicos darán garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad*" el cual tiene un costo de **$292.953** M/Cte, (incluye medidor, llave de paso y la instalación) y puede ser financiado en la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Por otra parte, conviene decir que una vez revisado nuestro sistema de Gestión Comercial (ver imagen) y en el expediente del Código de cuenta 8024, se pudo

observar que el medidor que posee el inmueble fue adquirido en la Empresa el día 05 de mayo de 2017, según factura de venta N° 34648 y acta de instalación del medidor N° 34648 del 08 de mayo de 2017 y a fecha 25 de octubre de 2024, el medidor tienen una edad superior a 7 años .

Imagen 7.


(2021mc2a) Consulta Integral-E

Codigo Suscriptor: 8024 Consultar Historial

Datos Generales | Facturacion | Lecturas | Recaudos | Conceptos Reportados | Novedades PQR | Procesos

Id Codigo: 8024 CARLOS DEVIA

MZ Ñ2 C1 Ruta: 402002600

Tel. 3153508798 C.C.No. 8024 Ciclo 1 Ruta 402 Predial

Actividad Economica NINGUNA Sector RESIDENCIAL Estrato TRES

Tarifa: 521 Fecha Ing: 01/01/2002 Predio: EDIFICACION Estado: 1 ACTIVO

Informacion del Medidor | Tarifa | Consultas | Adicionales | Division de Consumo | Aseo | Contratos | Catastro

K: 41447

Numero: H16JA003566

Estado: 101 BUENA

Fecha Instalacion: 08/05/2017

Lectura Inicial: 0

Marca: Aquila

Modelo: 5 DIGITOS

Permitir Consulta en Refacturacion

No.Medidor Buscar:

'25/10/2024 1:38:28 p. m.' - '25/10/2024 1:38:26 p. m.'

En lo referente al envió del medidor ante un laboratorio certificado por la ONAC, para que sea verificado su estado y funcionamiento, debe proceder a realizar las gestiones pertinentes en comento, esta verificación tiene un valor aproximado de $ 70.000 que será asumido por el interesado, en su reemplazo le será instalado un medidor de prueba, durante los periodos que permanezca el medidor retirado en la ONAC.

Por otro lado, le recordamos que los consumos se han 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.

Aunado en lo anterior, se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es mantener sin modificaciones la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado para los periodos de abril de 2024 factura N° 5469146 de 19m3, mayo de 2024 factura N° 5496415 de 16m3, junio de 2024 Factura N° 5523698 de 0m3 y Julio de 2024 Factura N° 5551080 de 12m3, para el código de cuenta contrato N° 8024, lo anterior teniendo en cuenta que no presento desviación significativa.

No obstante, y de acuerdo a la Prueba de Geofonía realizada donde se le informo al Usuario sobre la fuga imperceptible, el cual debió proceder a realizar la respectiva corrección; se hace necesario modificar los consumos registrados en las facturas N° 5579672 correspondiente al periodo de agosto de 2024 de 31m3 a 15m3 y N° 5607355 del periodo de septiembre de 2024 de 39 a 15m3, tomando como base el promedio histórico del predio y teniendo en cuenta lo estipulado en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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 auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co .

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. Acceder parcialmente a la solicitud presentada por el usuario.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al **código de cuenta contrato 8024**, de los periodos de abril de 2024 factura N° 5469146 de 19m3, mayo de 2024 factura N° 5496415 de 16m3, junio de 2024 Factura N° 5523698 de 0m3 y Julio de 2024 Factura N° 5551080 de 12m3; de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
3. Modificar la facturación correspondiente al Código de cuenta contrato 8024, facturas N° 5579672 correspondiente al periodo de agosto de 2024 de 31m3 a 15m3 y N° 5607355 del periodo de septiembre de 2024 de 39 a 15m3, teniendo en cuenta lo estipulado en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
4. 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.

5. 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 **JUAN CARLOS DEVIA GÓMEZ,** Celular: 315 350 87 98, Email juandevia1986@gmail.com, dirección MZ Ñ2 Casa 1 B/ Betania Campestre, de este municipio.

Cordialmente,

MARIA FERNÁNDA LEAL GIRON
Directora Comercial y Servicio Al Cliente E.A.A.A. E.S.P.

Proyectó: A Vásquez H.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 8024
Revisado para firma: María Fernanda Leal Girón.