

	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
20244100015201	06-03-2024	8024	JUAN DEVIA	20244100012471	27-02-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 7/03/2024 en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el 13/03/2024 y su notificación quedara surtida el día 14/03/2024.

FIRMA Notificador Designado



### FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO

El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente aviso para surtir la notificación del siguiente oficio y/o resolución:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20244100015201	06-03-2024	8024	JUAN DEVIA	20244100012471	27-02-2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 7/03/2024 en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el 13/03/2024 y su notificación quedara surtida el día 14/03/2024.

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. 20244100015201  
Fecha: 06-03-2024

Señor:  
**JUAN DEVIA**  
Celular: 302 665 4171  
Mz Ñ2 Casa 1 B / Betania Campestre  
Espinal - Tolima

**Código de Cuenta: 8024**

**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° 20244100012471 de 27-02-2024, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

**HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO**

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co) [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto:facturacion@aaaespinal.com.co)

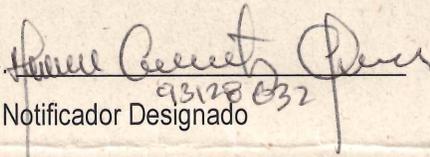
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

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° 20244100015201 fue enviado el día 06-03-2024 y la notificación se considera surtida el día 07-03-2024.

FIRMA y C.C.   
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20244100012471

Fecha: 27-02-2024

Señor (a)  
**JUAN DEVIA**  
Celular: 302 665 4171  
Mz Ñ2 Casa 1 B / Betania Campestre  
**Espinal - Tolima**

Asunto: Respuesta al radicado 20244200004174 del 15 de Febrero 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 de **DEVIA CARLOS**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección: **Mz Ñ2 Casa 1 B / Betania Campestre**, de este municipio.

Mediante escrito radicado en nuestras oficinas el día **15 de febrero de 2024**, El señor **JUAN DEVIA**, manifiesta "Me encuentro inconforme con el aumento exagerado en el consumo, dejando claro que yo vivo solo y el consumo no ha variado respecto al gasto del agua, solicito una revisión del medidor, para poder solucionar este inconveniente". (...)", 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 de 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*

Página 1 de 4

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

*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 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	Promedio histórico últimas seis facturas
JULIO DEL 2023	09
AGOSTO DEL 2023	05
SEPTIEMBRE DEL 2023	05
OCTUBRE DEL 2023	07
NOVIEMBRE DEL 2023	07
DICIEMBRE DEL 2023	03
Total	36 / 06 = 6 m <sup>3</sup>

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 16 m<sup>3</sup>

Promedio periodos anteriores 06 m<sup>3</sup>

Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: [comercial@aaespinal.com.co](mailto:comercial@aaespinal.com.co) [pqr@aaespinal.com.co](mailto:pqr@aaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



### Resultado de la resta 10 m3

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

$$\begin{aligned} 10 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ 1,000 / 06 \text{ m3 (consumo promedio)} = \\ \text{Porcentaje de Desviación de} = 166 \% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **enero de 2024** por cuanto el consumo aumento en un **166 %**, con respecto del promedio histórico de **06 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.

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.

Para el periodo de **ENERO de 2024**, el predio presento aumento en el consumo, **La Empresa procede a investigar la desviación significativa y realiza visita técnica previa N. 383901, el 19 de enero de 2024, Se realiza la visita el predio, predio se encuentra habitado pero nadie en casa. Lectura reportada 1123 m3.**

la Empresa investiga la causa de la desviación significativa y **según la visita técnica para revisión domiciliaria el 16 de febrero de 2024**, "Se visita predio, se golpea a la puerta no atiende nadie, solo se escuchan perros ladrar, se llama al número de celular que aparece en la orden y lo manda a buzón, hora 07: 55 AM. (2) Siendo las 2:20 PM se visita nuevamente el predio y nadie atiende, se llama al número de celular que aparece junto a la firma de quien hace el reclamo y timbra pero no contestan, sé deja copia. **Lectura Reportada 1146 m3.**

**Nota:** Al revisar el medidor se puede observar que esta registrando consumo a pesar de no haber nadie en el predio.

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 a 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.

Página 3 de 4

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

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 presentado por él usuario(a).
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al **código No. 8024, factura N°. 5387633** del periodo de **enero del 2024 de 16 m3**, de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor.
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 con 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 DEVIA**, Celular: **302 665 4171**, o en la dirección **Mz Ñ2 Casa 5 B Betania Campestre**, de Espinal.

Cordialmente,

  
**PAOLA ANDREA FLOREZ CORPUS**  
Director Comercial Y Servicio Al Cliente  
Proyectó: Alejandro Pulecio  
Revisó: Paola Andrea Florez Corpus  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor 8024

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN		«4-72» Correo y mucho más	
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	
<input type="checkbox"/> No Reside	<input checked="" type="checkbox"/> Faltado	<input type="checkbox"/> No Contactado	
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado		
Fecha 1: 10/03/2024 R D	Fecha 2: 10/03/2024 R D		
Nombre del distribuidor J. Devia /	Nombre del distribuidor J. Devia /		
C.C. 71266308	C.C. 71266308		
Centro de distribución	Centro de distribución		
Observaciones Casa Blanca Estrella Puerto Negro	Observaciones		