

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-15
	FORMATO DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO	VERSIÓN: 04
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2025-05-06
		PÁGINA 1 DE 1

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
2024100018541	23/05/2024	8783	MERCEDES PRADA	20254100017471	15/05/2024

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 28/05/2025 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 04/05/2025 y su notificación quedará surtida el día 05/06/2025.

Firma notificador designado



 	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-17
	FORMATO NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VERSIÓN: 04
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2025-05-07
		PÁGINA 1 DE 2



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20254100018541
Fecha: 23-05-2025

Señora:
MERCEDES PRADA
Celular: 316 670 8736
CL 13 10-85 B/ Caballero y Gongora
Espinal - Tolima.

*Mayo 23, 2025.
HR: 9:20 AM
NO SE LOCALIZÓ NADIE
Se llama al usuario
contestar joven, que
manifiesta que la
señora pasa por la
respuesta a la
E-1217 H a la
ALTERAR el
Medio de
Acta -*

Código de Cuenta: 8783

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° 20254100017471 de 15-05-2025, 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

*Mercedes Prada
8037.552.104 Ebot*

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-17
	FORMATO NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VERSIÓN: 04
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2025-05-07
		PÁGINA 2 DE 2

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20254100018541 fue enviado el día 23-05-2025 y la notificación se considera surtida el día 26-05-2025.

FIRMA y C.C. _____
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20254100017471

Fecha: 15-05-2025

Señora:

MERCEDES PRADA

Celular: 316 670 8736

Cl 13A 10-85 Caballero Y Gongora

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20254100011144 del 09 de Mayo de 2025

Código de Cuenta: 8783

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 N° 8783 a nombre de **MERCEDES PRADA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en la **CL 13A 10-85 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día 09 de mayo de 2025, la señora **MERCEDES PRADA**, presenta escrito manifestando entre otras cosas:

“ Inconformidad en el cobro del servicio de la factura correspondiente a la fecha del 12 de marzo 2025, ya que la lectura que marcó el medidor es igual a la anterior =2378 y el consumo es igual a 0. No hay 3 metros cúbicos de consumo como esta escrito en la factura, por lo tanto, el medidor no este frenado. También han cobrado en exceso en las facturas anteriores correspondientes a los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril, pues no concuerdan con la lectura del medidor.

Ordenaron revisión desde mucho antes de la semana santa, pero hubo demora en hacerlo, la realizaron hasta el 21 de abril en la cual fue determinado el buen funcionamiento del medidor.

Espero que el cobro en los 3 metros cúbicos de consumo de forma injusta sea descontados en las próximas facturas ya que el medidor marco 0. En el consumo. Se debe tener en cuenta que el predio es habitado por una sola persona, por lo tanto se gasta menos agua, y el consumo es menor.

(...)”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Por otra parte se hace preciso mencionar 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 DE LA LEY 142 DE 1994. 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.

El mismo precepto establece que:

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según lo dispongan los contratos uniformes, aplicando cualquiera de las siguientes alternativas:

- **Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor**
- *Con base en los consumos promedios de suscriptores en mismas condiciones*
- *Con base en aforos individuales.*

Habrán también 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 de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Obra en el expediente del código de cuenta contrato visita domiciliaria efectuada el 21 de abril del 2025 con el fin de verificar el funcionamiento y equipo de medida, se practico prueba de llaves y se logro evidenciar que el medidor registra al exigirle; usuario manifiesta que el predio es habitado por una sola persona de la tercera de edad; **lectura reportada 2380 m3.**

En el caso que nos ocupa, se ha logrado evidenciar que para la facturación del periodo de marzo del 2025 se liquidó según el promedio histórico de la vivienda sin justificación alguna; aunado en lo anterior se puede concluir que lo correcto para este caso en particular es realizar la modificación de la factura N° 5761044 (marzo del 2025) en la cual se facturo un consumo de 3 m3 a 0 m3; lo anterior tomando como base la estricta diferencia de lecturas reportada por el medidor.

De igual forma se hace preciso mencionar que obra en el expediente del código de cuenta contrato ajuste efectuado sobre la facturación correspondiente al periodo de abril del 2025, por lo que se anulo factura N° 5789082 por un consumo de 15 m3, generando nueva factura con serial N° 5809477 con un consumo de 1 m3, lo anterior de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas reportada por el medidor.

Finalmente, la empresa ofrece disculpas por las molestias causadas; en razón a que para la misma es pilar fundamental prestar un buen servicio en todos los sentidos y en similares términos le informamos que dicho impase será subsanado, realizando el ajuste correspondiente al retiro del cobro por concepto cargo fijo de alcantarillado y vertimiento en la facturación, además de la devolución de los valores cancelados por el servicio no prestado.

Por último pero no menos importante se hace preciso manifestar que esta prestadora emitió resolución N° **20251000001058 del 13-05-2025**, mediante la cual se encarga a la señora **CISNEY YURANY OYUELA LOZANO** de las funciones del cargo de director comercial durante el tiempo del proceso de selección del funcionario público que se posesionara en dicha plaza, obrando de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.5.5.43 del Decreto 1083 de 2015.

En virtud de las anteriores consideraciones, la Directora Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Modificar la facturación de **código de cuenta contrato 8783**, en el sentido de ajustar el consumo causado en la factura N° **5761044 (marzo del 2025)** de **3 m3 a 0 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 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 a la señora **MERCEDES PRADA**, celular: 316 670 8736, E-mail: en la dirección **Cl 13 10-85 B/ Caballero y Gongora**, de este municipio.

Cordialmente,



CISNEY YURANY OYUELA LOZANO
Directora Comercial y de Servicio al Cliente (E) E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas.
Revisado para firma: Cisney Yurany Oyuela Lozano
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 8783

Número de guía: RA525735797CO

Datos del envío

Fecha de envío: 26/05/2025 10:10:00
Tipo de servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Cantidad: 1
Peso: 200,00
Valor: 10250,00
Orden de servicio: 17802948

Datos del Remitente

Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. EAAA
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
Teléfono: 2390201

Datos del Destinatario

Nombre: MERCEDES PRADA
Ciudad: ESPINAL_TOLIMA
Departamento: TOLIMA
Dirección: CALLE 13 10-85 BARRIO CABALLERO Y GONGORA
Teléfono:

Eventos del envío

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

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
26/05/2025 10:10:00 a. m.	PO.IBAGUE	Admitido	
27/05/2025 8:10:48 a. m.	PO.IBAGUE	DEVOLUCION (DEV)	