

	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
20254100030281	27/08/2025	9252	GLORIA ISABEL RUBIANO	20254100028541	15/08/2025

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 03/09/2025 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 09/09/2025 y su notificación quedará surtida el día 10/09/2025.

Firma notificador designado



Número de guía: RA535919945CO

Datos del envío

Fecha de envío: 26/08/2025 08:28:16	Tipo de servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025	Cantidad: 1
Peso: 200,00	Valor: 10250,00	Orden de servicio: 17935181

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: GLORIA ISABEL RUBIANO	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Departamento: TOLIMA
Dirección: TRANSVERSAL 4 6-45 BARRIO NACIONAL		Teléfono:

Eventos del envío

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

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
26/08/2025 8:28:16 a. m.	PO.IBAGUE	Admitido	
28/08/2025 7:39:19 a. m.	PO.IBAGUE	DEVOLUCION (DEV)	
3/09/2025 7:55:19 a. m.	PO.IBAGUE	devolución entregada a remitente	

 	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° 20254100030281

Fecha: 27-08-2025

*NO SE LOCALIZA
NADIE
Agosto 27. 2025.
11:00 am*

Señora:

GLORIA ISABEL RUBIANO

Celular: 301 352 6259

Transversal 4 6-45 B/ Nacional

Espinal - Tolima

Código de Cuenta: 9252

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° 20254100028541 de 15-08-2025, 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

	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° 20254100030281 fue enviado el día 27-08-2025 y la notificación se considera surtida el día 28-08-2025.

FIRMA y C.C.  _____
 Notificador Designado
 93128632

Número de guía: ra536574835co

Datos del envío

Fecha de envío: 28/08/2025 06:41:03	Tipo de servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025	Cantidad: 1
Peso: 200,00	Valor: 10250,00	Orden de servicio: 17944041

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: GLORIA ISABEL RUBIANO	Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Departamento: TOLIMA
Dirección: TRANSVERSAL 4 6-45 BARRIO NACIONAL		Teléfono:

Eventos del envío

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

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
28/08/2025 6:41:03 a.m.	PO.IBAGUE	Admitido	
29/08/2025 7:34:59 a.m.	PO.IBAGUE	DEVOLUCION (DEV)	
3/09/2025 7:55:19 a.m.	PO.IBAGUE	devolución entregada a remitente	



RA536574835CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Mintic Concepción de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025
Centro Operativo : POIBAGUE
Orden de servicio : 1794041
Fecha Pre-Admisión: 27/08/2025 13:45:00

472	4004
001	001

Remitente
 Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A. S.p.A.
 Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Código postal: RA536574835CO

Destinatario
 Nombre/Razón Social: GLORIA ISABEL RUBIANO
 Dirección: TRANSVERSAL 4 6-45 BARRIO NACIONAL
 Ciudad: ESPINAL TOLIMA
 Departamento: TOLIMA
 Fecha admisión

Causal Devoluciones:	
<input type="checkbox"/> RE Rechusado	<input type="checkbox"/> C1 C2
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> NI NI2
<input type="checkbox"/> NS No reclamado	<input type="checkbox"/> FA
<input type="checkbox"/> NR Desconocido	<input type="checkbox"/> AC
<input type="checkbox"/> DE Dirección errada	<input type="checkbox"/> FM
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: _____
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa	Hora: _____
Distribuidor:	
C.C.	dd/mm/aaaa
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

Nombre/Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL S.A. S.p.A. Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO Referencia: RAD 30281 Ciudad: ESPINAL_TOLIMA Nombre/Razón Social: GLORIA ISABEL RUBIANO Dirección: TRANSVERSAL 4 6-45 BARRIO NACIONAL Tel: _____ Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Teléfono: 2390201 Depto.: TOLIMA Nombre/Razón Social: GLORIA ISABEL RUBIANO Dirección: TRANSVERSAL 4 6-45 BARRIO NACIONAL Tel: _____ Ciudad: ESPINAL_TOLIMA	Código Postal: _____ Código Operativo: 4004001 Código Operativo: 4004001
Díces Contener:		Observaciones del cliente :AVISO COD 9252
Peso Físico(grams):200 Peso Volumétrico(grams):0 Peso Facturado(grams):200 Valor Declarado:\$10.500 Valor Flete:\$10.250 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$10.250 COP		



40040014004001RA536574835CO

Principio Bordo, OTC, Colombia (Formato 55) # 951455 Bogotá / www.472.com.co (línea Nacional) 01 8000 111 210 / Tel. contacto: 071 4720000
El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato antes de autorizar el envío. Para ejercer algún reclamo: serv@codpostnet.gov.co

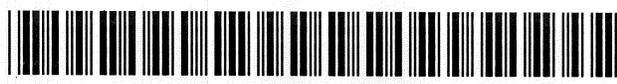
Atención al usuario: (07-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 56

 	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-14
	FORMATO DE CITACIÓN PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL	VERSIÓN: 05
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2025-05-06
		PÁGINA 1 DE 1

*Agosto - 20 - 2025
 HZ: 3:10 PM
 NO SA LOCALIZA
 NIADIE*

*Agosto - 21 - 2025
 HZ 8:28 AM
 NO SA LOCALIZA
 NIADIE*

*NO CONTESTAR
 N: CEL: 301 352 6259.*



Al contestar por favor cite estos datos:
 Radicado N° 20254100028721
 Fecha: 20-08-2025

Señora:
GLORIA ISABEL RUBIANO
 Celular: 301 352 6259
 Transversal 4 6-45 B/ Nacional
 Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20254100018354 del 12 de Agosto de 2025
Código de Cuenta: 9252

Actuación administrativa para notificar No. 20254100028541 de 15-08-2025

Servicio de Correo autorizado: No. ____ Día 20 Mes 08 Año 2025 Hora ____
 Sírvase comparecer a nuestro Centro de Atención al Cliente de la Unidad Comercial de PQR, ubicada en la carrera 6 No.7-80 del Espinal, dentro de los cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de expedición de esta comunicación. El horario normal es de Lunes a Jueves de 7:00 AM a 3:30 PM en jornada continua y, el Viernes de 7: 00 AM a 2: 30 PM en jornada continua; con el fin de notificarle personalmente de la actuación administrativa proferida en razón a la petición o solicitud por usted presentada, ello de conformidad a lo consagrado en el artículo 68 del Código Contencioso Administrativo; si no se presentare a la notificación personal, se realizará la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra el acto administrativo, ello con cumplimiento a lo reglado en el artículo 69 del Código Contencioso Administrativo.

Si no le es posible a usted asistir a notificarse personalmente, puede hacerlo por intermedio de apoderado o por medio de persona debidamente autorizada de su parte para tales fines, lo cual debe constar en documento escrito.

NOTA IMPORTANTE: ES INDISPENSABLE PRESENTAR EL ORIGINAL DE LA CÉDULA DE CIUDADANIA AL PRESENTARSE A LA NOTIFICACIÓN PERSONAL.

PERSONA QUE ENTREGA LA CITACIÓN
 OBSERVACIONES

[Handwritten signature]

PARTE INTERESADA
 NOMBRES Y APELLIDOS
 FIRMA

CÉDULA DE CIUDADANÍA No.



RA535919945CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Miñic Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO IBAGUE

Orden de servicio: 17935181

Fecha Pre-Admisión: 21/09/2025 13:31:03

472

4004 001

PO. IBAGUE SUR 4004 001

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL

Dirección: CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO

Ciudad: ESPINAL TOLIMA

Departamento: TOLIMA

Código postal: RA535919945CO

Envío

Destinatario

Nombre/ Razón Social: GLORIA ISABEL RUBIANO

Dirección: TRANSVERSAL 4 6-45 BARRIO NACIONAL

Ciudad: ESPINAL TOLIMA

Departamento: TOLIMA

Código postal: Fecha admisión

Causal Devoluciones:

RE Rehusado

NE No existe

NS No reside

NR No reclamado

DE Desconocido

D Dirección errada

C1 C2

N1 N2

FA

AC

FM

Cerrado

No contactado

Fallecido

Apartado Clausurado

Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega: Ter

dd/mm/aaaa 200

Código Postal: 4004001

Código Operativo: 4004001

Depto: TOLIMA

Depto: TOLIMA

Dice Contener:

Observaciones del cliente - CITACION NOT PERSONAL

COD 9232

Peso Físico(grams):200

Peso Volumétrico(grams):0

Peso Facturado(grams):200

Valor Declarado:\$10.500

Costo de manejo:\$0

Valor Total:\$10.250 COP



48048014004001RA535919945CO

Principio Regimen U.T. Cambio Regimen 018000 1721 / Tel. contacto: (57) 4720000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido del contrato antes de aceptar la entrega del envío. Para expresar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co

472



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20254100028541

Fecha: 15-08-2025

Señora:

GLORIA ISABEL RUBIANO

Celular: 301 352 6259

Transversal 4 6-45 B/ Nacional

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20254100018354 del 12 de Agosto de 2025

Código de Cuenta: 9252

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 **9252**, a nombre de **RUBIANO GLORIA ISABEL**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **TRV 4 5-75 B/ Nacional**, de este municipio.

Mediante escrito radicado a través de correo electrónico el día **12 de agosto del 2025**, la señora **GLORIA ISABEL RUBIANO ARROYO**, manifiesta entre otras cosas:

" Por favor solicito que me se genere un resivo provisional ya que el resivo me llego por alto costo. Clientes a cargo. Ya que en este momento estoy sin trabajo y tengo una pequeña discapacidad. Numero resivo 92-52. Transversal 4 - # 6-45 B Nacional. Agradezco su Atencion. Prestada.

(...)", me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la medición de los servicios públicos domiciliarios además de un deber legal es un derecho tanto para los usuarios o suscriptores como para la empresa en virtud a que el precepto prevé:

"ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; 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.

Factura N° 5876851	Promedio histórico últimas seis facturas
ENERO DE 2025	1
FEBRERO DE 2025	0
MARZO DE 2025	0
ABRIL DE 2025	4
MAYO DE 2025	6
JUNIO DE 2025	4
Total	15 / 6 = 2.5 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 23 m3
 Promedio períodos anteriores 2 m3
 Resultado de la resta 21 m3

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

21 m3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
 2100 / 2 m3 (consumo promedio) =
 Porcentaje de Desviación de = **1050 %**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **APARECE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** para el periodo facturado en **julio de 2025** por cuanto el consumo aumento en un **1050 %**, con respecto del promedio histórico de **10 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 12° 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 11 de julio del 2025; se visitó el predio para notificar al usuario de la inspección programada para el día 16 de julio del 2025, no se encontró a nadie en el apartamento por lo que se dejó copia de la comunicación por debajo de la puerta, **lectura reportada 756 m3.**

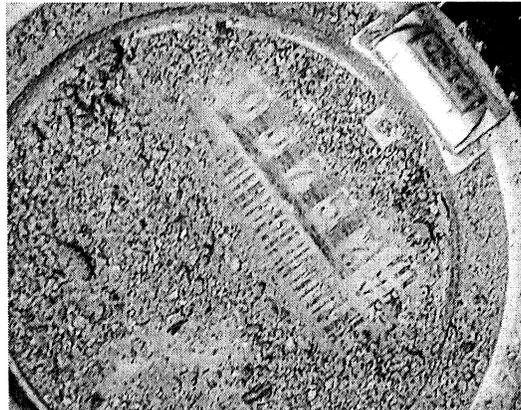


Ilustración 1 - Registro fotográfico equipo de medida, notificación de revisión previa

En el periodo de julio de 2025, el predio presenta desviación significativa, la Empresa investiga la causa del aumento en el consumo, mediante el acta de visita técnica previa N° 405374, la cual fue ejecutada el día 16 de julio de 2025; se realizó visita al predio y se golpeó en repetidas ocasiones pero nadie atendió al llamado; acto seguido procede a tomar los datos del medidor marca Maddalena con serie N° 1410021105, el cual durante el lapso de la visita permanece inmóvil y sin registrar consumo, **lectura reportada 761 m3.**

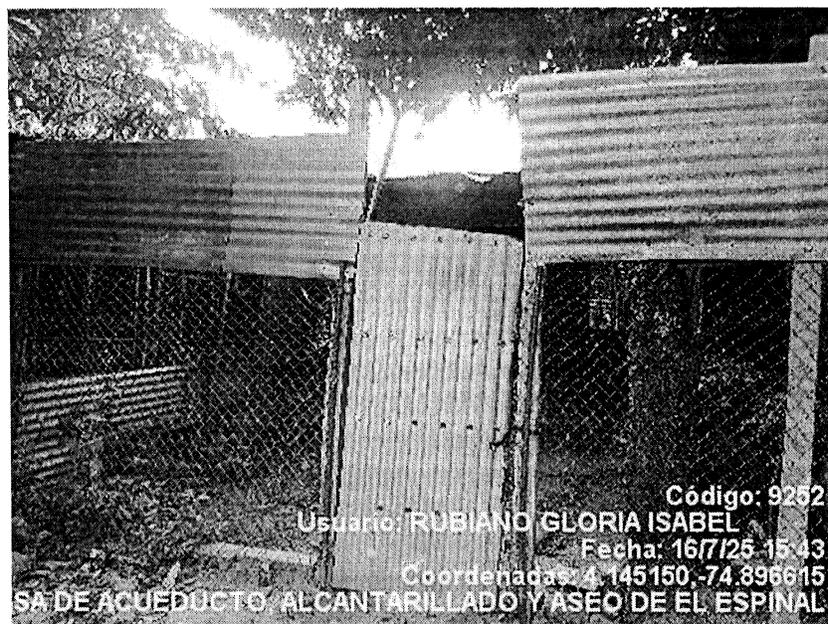


Ilustración 2 - Registro fotográfico del inmueble visita técnica previa N° 405374



Ilustración 3 - Registro fotográfico del inmueble visita técnica previa N° 405374

Teniendo en cuenta la reclamación presentada por el usuario se visitó el inmueble el 13 de agosto del año en curso, se pudo evidenciar que el predio posee acometida domiciliaria de ½", se toman los datos del medidor marca Maddalena con serie N° 1410021105, acto seguido se llevó a cabo revisión interna a los diferentes puntos hidráulicos y se logró ubicar fuga perceptible en batería sanitaria, se pudo establecer que la pérdida constante del preciado líquido está siendo ocasionada por el mal estado de accesorio del tanque del sanitario (sello de lengüeta); **lectura reportada 766 m3**. La visita fue atendida y recibida a conformidad por la señora **GLORIA ISABEL RUBIANO**.

En este orden de ideas es importante indicar que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el año 2007, elaboró la Circular Externa 006-2007, en la cual consignó todo lo referente en las investigaciones por Desviaciones Significativas y en lo relativo a las revisiones, dijo lo siguiente:

El prestador en la visita debe:

1. **Indagar las razones que originaron los cambios en el consumo o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles**
2. **Informar al usuario la situación presentada; y**
3. **Consignar en el acta de visita todo lo sucedido, los hallazgos, las manifestaciones u observaciones que haya realizado el usuario, para lo cual en el expediente debe allegarse copia del acta de visita, la cual debe contener por lo menos lo previsto en el numeral 2.6 de la presente circular." (Negrilla y Subrayada fuera de texto)**

Frente a la caracterización de los tipos de fugas que se pueden presentar en los predios conviene tener en cuenta lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del decreto único reglamentario No. 1077 de 2015 que señalan lo siguiente:

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.

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

Tal como hace referencia la definición anterior y **teniendo en cuenta que la fuga se pudo detectar mediante inspección visual**; se puede demostrar que el daño presentado en las instalaciones internas obedeció a la presencia de una **FUGA PERCEPTIBLE**; estas son, **aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos**, por lo tanto el usuario debe asumir el pago del consumo que registre el medidor, debido a esto se puede inferir que lo correcto para este caso en particular es confirmar el consumo desviado; lo anterior obrando en concordancia con lo señalado en el decreto 302 de 2000, que define **fuga perceptible** como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas del inmueble y es detectada directamente por los sentidos y es atribuible al usuario

Es importante recalcar que el mantenimiento de las redes e instalaciones internas del predio es únicamente responsabilidad de los usuarios o suscriptores.

“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.

Aunado en lo anterior se puede inferir que el usuario desde el 13 de agosto del 2025 tiene pleno conocimiento de las falencias que presenta la batería sanitaria del inmueble, lo que a su vez a terminado ocasionando el aumento del consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado; además de esto se puede evidenciar que una vez informada la incidencia en el punto hidráulico el medidor no ha registrado consumo; con esto se puede concluir que esta prestadora investigo y detectó la causa del alto consumo por fugas perceptibles, por lo anterior, el usuario debe asumir el pago del consumo que registre el medidor teniendo en cuenta que se trató de una fuga perceptible, a esta prestadora de servicio no le es dado acceder a su petición, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

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; en todo caso, siempre que el medidor registre diferencia de lecturas, la empresa está obligada a liquidar y cobrar el consumo, toda vez que conforme a lo previsto en el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar a exonerar a ninguna persona natural o jurídica del pago de los servicios públicos.

Por último, pero no menos importante se hace preciso informar que esta prestadora tiene a su disposición diferentes opciones para solicitar y o generar un duplicado de la facturación, las cuales relacionamos a continuación:

- A través de nuestra página web <https://www.aaespinal.com.co>, podrá registrarse para que la factura sea enviada de manera electrónica a través de correo electrónico y física al predio.
- De igual manera conviene decir que a través de la misma dirección electrónica podrá realizar la descarga de su factura y posterior pago a través de la plataforma de PSE (Pago seguro en línea) solamente proporcionando el código de cuenta del inmueble.

De igual forma ofrecemos a nuestros usuarios la posibilidad de efectuar el pago a través de los operadores de recaudo **BANCO POPULAR, EFECTY (Convenio 2440) y GANA GANA** suministrando el número de la factura a cancelar.

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

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable a la solicitud elevada por la peticionaria.
2. **Mantener** sin modificaciones la facturación correspondiente al código N° 9252, factura N° 5876851 del periodo de **julio del 2025 de 23 m3**, obrando de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva.
3. **Requerir al usuario para que a la mayor brevedad posible proceda a realizar la reposición del accesorio hidráulico que no está funcionando correctamente a fin de subsanar la incidencia presentada.**
4. **Informar** 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 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 **GLORIA ISABLE RUBIANO ARROYO**, Celular: 301 352 6259, en la dirección **Transversal 4 6-45 B/ Nacional**, de este municipio.

Cordialmente,


SANDRA PATRICIA GALINDO RODRIGUEZ
Directora Comercial y de Servicio al Cliente E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas.
Revisado para firma: Sandra Patricia Galindo Rodriguez 
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 9252