

	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: 03
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2024-10-03
		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
20254100012051	04/04/2025	13523	ANA DAISSY QUIMBAYO B.	20254100011061	27/03/2025

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 24/04/2025 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 30/04/2025 y su notificación quedará surtida el día 02/05/2025.

Firma notificador designado





Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20254100011061

Fecha: 27-03-2025

Señora:

ANA DAISSY QUIMBAYO BETANCURT

Celular: 312 429 3961

Cl 9ª 4-28 B/ El Magisterio

Guamo - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20254100006884 del 21 de Marzo de 2025

Código de Cuenta: 13523

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 **13523**, a nombre de **ANA DAISSY QUIMBAYO BETANCURT**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ A C9 B/ Entre Rios**, de Espinal Tolima.

Mediante reclamo radicado en nuestras oficinas el día 21 de marzo de 2025, la señora **DAISSY QUIMBAYO BETANCURT**, manifiesta:

“ Por medio de la presente quiero comunicarles que la casa ubicada en la Manzana A casa 9 Urbanización Entre Ríos se encuentra desocupada desde el 14 de febrero del presente debido a que me enferme y mi hermana me traslado para su vivienda en el Municipio del Guamo; por tal razón el consumo de agua disminuyo y no porque se haya dañado el medidor.

Les informo que seguirá desocupada la casa, porque me encuentro muy delicada de salud y me encuentro residenciada en el Guamo. (...)”

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 conformidad con el artículo 90.- numeral 2 de la Ley 142 de 1994 el usuario o suscriptor está en la obligación de pagar:

"Un Cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independiente del nivel de uso"

Aunado a lo anterior, tal como lo establece el numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 es derecho de los usuarios obtener de las- empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

En igual sentido, el artículo 146 (1) de la citada Ley señala que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan ya que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

Bajo el principio de la medición real del consumo es que descansa el régimen de los servicios públicos, el cual solo excepcionalmente podrá calcularse por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor. Por lo tanto, un usuario que cuente con equipo de medida en condiciones normales de funcionamiento tiene el derecho a que la empresa le facture el consumo real que utiliza.

Al respecto, es preciso señalar que la desocupación del predio no es sinónimo de ausencia de consumo, ya que puede, haber registro de consumos por fugas, en las acometidas o en las redes internas o consumo mínimos por visitas esporádicas que hagan al inmueble sus dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar dichos consumos.

En atención a lo expuesto es claro que la empresa se encuentra legalmente facultada para generar los cobros de cargo fijo y la diferencia de lecturas entre una vigencia y otra que arroje el medidor, no obstante lo anterior se informa que si el usuario lo que requiere es la suspensión temporal del servicio puede elevar petición en tal sentido ante la ESP, la cual conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no genera cobro alguno, en caso de que el medidor no arroje diferencia de lecturas, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

De acuerdo a lo anterior, La Ley 142 de 1994, concretamente en su artículo 90, la que determina la viabilidad del cobro del cargo fijo en las facturas de servicios públicos domiciliarios en general, como uno de los

1 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

componentes tarifarios para el pago de los mismos; y en cuanto hace referencia a los servicios de acueducto y alcantarillado, son las Resoluciones CRA 287 de 2004 y 688 de 2014, expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, las normas regulatorias que establecen expresamente la posibilidad de efectuar dicho cobro.

En cuanto se refiere a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, mediante la expedición de la Resolución CRA 287 de 2004, dispuso lo siguiente:

Artículo 2. Componentes de las fórmulas tarifarias.

Las fórmulas tarifarias para los servicios de acueducto y alcantarillado incluyen un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo.

Artículo 3. Del cargo fijo para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

El cargo fijo para cada uno de los servicios se determina con base en los costos medios de administración.

Para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el artículo 81 de la Resolución CRA 688 de 2014, determina la obligatoriedad que tienen los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico, de incluir un cargo fijo en las facturas de cobro del servicio, el cual, de acuerdo con lo señalado en dicha disposición, se determinará con base en el Costo Medio de Administración, definido en el artículo 22 de la misma Resolución.

El cobro del cargo fijo no depende de cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, sino de la regulación tarifaria que aplique en un momento determinado para cada servicio.

El artículo 96 de la Ley 142 de 1994 indica que cada comisión de regulación tiene la obligación de definir qué cargos se incluyen en las respectivas fórmulas tarifarias, **según las características y las condiciones de cada sector.**

Se concluye que mediante la visita técnica que se ejecutó el día 25 de marzo del 2025, se visitó el predio y se golpeó en repetidas ocasiones pero nadie atendió al llamado, se indago con vecinos el sector quienes confirmaron que el inmueble se encuentra deshabitado desde hace aproximadamente un (1) mes; para finalizar se procedió a tomar los datos del medidor marca Elster con serie N° 150087598 en buen estado físico y dentro de cajilla. **Lectura reportada 1741 m3.** No obstante ello el mismo, goza de disponibilidad permanente del servicio, por lo que resulta procedente el cobro del Cargo fijo de alcantarillado por salubridad pública.

Igualmente, le comunico que **La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio, anexando factura de energía.**

No obstante lo anterior, 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 “

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web www.eaaespinal.com.co en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

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 No. auxiliartesoreria@aaespinal.com.co.

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

RESUELVE:

1. Acceder a la solicitud elevada por el peticionario.
2. Resolver en forma favorable el cambio de estado del predio ha deshabitado.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación a la señora **DAISSY QUIMBAYO BETANCOURT**, Celular: 312 429 3961, en la dirección **CI 9ª 4-28 B/ El Magisterio, Guamo - Tolima**.

Cordialmente,



MARIA FERNANDA LEAL GIRÓN
Directora Comercial Y Servicio Al Cliente E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas.
Revisado y aprobado para firma: María Fernanda Leal Girón
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 13523