

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062.917-9
 DG 25 G 95 A 56
 Línea Nat: 01 800 111 210

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



RN870483766CO

REMITENTE
 Nombre/ Razón Social:
 EMPRESA DE ACUEDUCTO,
 ALCANTARILLADO Y ASEO DEL
 ESPINAL E.S

Dirección: cra 6 n 7-80
 Ciudad: ESPINAL
 Departamento: TOLIMA
 Código Postal: 733520356
 Envío: RN870483766CO

DESTINATARIO
 Nombre/ Razón Social:
 LUIS HERNANDO RODRIGUEZ

Dirección: CR 3 NO. 9-88 B / EL
 CARMEN
 Ciudad: ESPINAL
 Departamento: TOLIMA
 Código Postal: 733520334

Fecha Admisión:
 05/12/2017 22:20:19
 Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018
 Min. IC. Res. Mensajería Expressa 000667 del 09/09/2018

Centro Operativo: PO.IBAGUE
 Orden de servicio: 8929458
 Fecha Admisión: 05/12/2017 22:20:19
 Fecha Aprox. Entrega: 14/12/2017

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.
 Dirección: cra 6 n 7-80
 Referencia: AVISO-4807
 Teléfono: 2390201
 Código Postal: 733520356
 NIT/C.G.T.: 890704204
 Código Postal: 733520356
 Código Operativo: 4004000
 Depto: TOLIMA

Nombre/ Razón Social: LUIS HERNANDO RODRIGUEZ
 Dirección: CR 3 NO. 9-88 B / EL CARMEN
 Tel:
 Ciudad: ESPINAL
 Código Postal: 733520334
 Depto: TOLIMA
 Código Operativo: 4004000

Peso Físico(grams): 200
 Peso Volumétrico(grams): 0
 Peso Facturado(grams): 200
 Valor Declarado: \$6.500
 Valor Flete: \$8.500
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$6.500

Dice Contener:
 NO ENTREGAR
 Observaciones del cliente : CODIGO-11723

Causal Devoluciones:
 RE Rehusado
 NE No existe
 NR No reside
 NR No reclamado
 DE Desconocido
 Dirección errada
 C1 C2 Cerrado
 N1 N2 No contactado
 FA Faltado
 AC Apartado Clausurado
 FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel. Hora:
 Fecha de entrega: 05/12/2017 22:20:19
 Distribuidor: José Luis Segura
 C.C. 93.138.191
 Gestión de entrega: 1er 206

4004
 000

4004
 000
 PO.IBAGUE
 SUR



Principales Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 800 111 210 / Tel. contacto (57) 472 0005 Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2018 Min. IC. Res. Mensajería Expressa 000667 de 9 de septiembre del 2018 El usuario deja expresa constancia que fue conciente del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72.com.co y sus datos personales para probar la entrega del envío. Para aporcionar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

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 No.RAD.00057881- del 22/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUIS HERNANDO RODRIGUEZ 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 (5) 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

JOSE DE JESUS HERRAN



Día 05 MES 12 AÑO 2017

Consecutivo: 4807

Señor (a)
LUIS HERNANDO RODRIGUEZ
CR 3 No.9-88 B / EL CARMEN
ESPINAL-TOLIMA
CODIGO: 11723
CELULAR 3106797813

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 No.RAD.00057881- del 22/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUIS HERNANDO RODRIGUEZ 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 (5) 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


JOSE DE JESUS HERRAN



CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso No.4807 Del 05/12/17 fue enviado el día 05/12/17 y la notificación se considera surtida el día 06/12 /17

FIRMA y CC -----

Notificador Designado



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20174200057881
Fecha: 22-11-2017

Señor (a)
LUIS HERNANDO RODRIGUEZ
CR 3 9-88 El Carmen
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200030642 del 09 de Noviembre de 2017
Código de Cuenta : 11723

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 11723 a nombre de GONZALEZ ANA RITA. , corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección CR 3 9-88, de este municipio.

Mediante reclamo verbal radicado en nuestras oficinas el día 9 de noviembre de 2017, el señor (a); Luis Hernando Rodriguez R , manifiesta "costo elevado del servicio me cobran promedio (...)", 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 manifestar 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.

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 facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



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
- Con base en aforos individuales.

Habrà 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 remediartas. 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.

En el caso que nos ocupa, en la factura No 3557579 del período comprendido entre el 24 de septiembre y el 23 de octubre de 2017 (octubre de 2017) se generó un cobro por concepto de 200 m³ de consumo promedio en razón a que al momento de la toma de lecturas el medidor fue reportado frenado (4595-4560), 35 m³, siendo su consumo histórico de 108 m³, se procedió a la facturación *Con base en los consumos promedios de suscriptores*.

Así mismo el día 14 de noviembre de 2017, la empresa mediante acta de visita técnica, constato que al abrir una llave terminal el medidor no registra consumos, frenado en lectura 4613, predio habitado 5 personas.

Sin perjuicio de lo anterior se infiere el mal estado del aparato de medición y además de ello las disminuciones sustanciales en el consumo que superen los porcentajes de ley, sin causa justificada también se consideran desviaciones significativas que habilitan a la prestadora para exigirle al usuario o suscriptor el pago promedio del consumo.

En tal sentir el promedio histórico se toma con base a la sumatoria del consumo de los últimos seis períodos anteriores al reclamado, divididos entre seis.

	Factura del mes de octubre de 2017
Abril 2017	99
Mayo 2017	103
Junio -2017	101
Julio I 2017	100
Agosto 2017	100
Septiembre 2017	150
	653
Total	653 / 6 = 108 m ³



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

PROMEDIO HISTORICO DEL
PREDIO

108 M3

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que el medidor se reportó en revisión al momento de la toma de lecturas, lo cual no permite confiar irrestrictamente a la medición del consumo, en virtud a que es indispensable para la fidelidad de las lecturas, razón por la cual se hace necesario el cambio de equipo de medida en atención a lo establecido en los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994:

Art. 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

El Art. 145 de la Ley 142 de 1994 indica: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado"

No obstante lo anterior, el Usuario debe recordar que de conformidad con la parte final del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, de existir dolo del usuario, es decir responsabilidad en la imposibilidad de toma de lectura en el medidor, dará lugar a que la Empresa proceda a cobrar por promedio en su inmueble sin que medie investigación por desviación significativa.

En ese orden de ideas el medidor de media pulgada (1/2") y clase metrológica R/160, lo puede adquirir en el comercio, con su respectivo certificado de calibración y fotocopia de la factura, o lo puede adquirir en esta empresa, el cual tiene un costo de \$197350 (incluye medidor, llave de control, instalación y tres años de garantía), este podrá ser financiado conforme lo establecido en el artículo 15 del Decreto 302 del 2000, para los estratos 1, 2 y 3 por lo menos 36 meses dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si lo desea.. Si adquiere el medidor en el comercio, deberá presentarlo ante la Empresa, para que esta realice la respectiva verificación.

Si el usuario no efectúa el cambio del medidor, la empresa procederá a suspender el servicio tras incurrir en las causales de suspensión e incumplimiento del contrato estipuladas en el artículo 26 del decreto 302 del 2000, en el artículo 146 de 1994 y en el numeral 15.3.º del Contrato de Condiciones Uniformes, entre otras, que al tenor disponen la suspensión del servicio por falta de medición.

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

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Modificar el consumo de la factura No. 3557579 período comprendido entre el 24 de septiembre y el 23 de octubre de 2017 (octubre de 2017), con base al consumo promedio histórico del predio de 109 m3.
3. Requerir al usuario y/o suscriptor la reposición del medidor, so pena la a suspensión del servicio por falta de medición.
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 profrrió, 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.

Página 3 de 3

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

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

5. Notificar personalmente la decisión del solicitante.

Cordialmente,

YASMID CALDERÓN OVIEDO
Líder proceso Gestión Comercial

Proyectó: Mónica Villamil Vásquez
Revisó: S.S.P.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 11723

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número
		<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado
	<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor		
Fecha 1:	6/1/13	Fecha 2:	
Nombre del distrito	Normal	DIA	MES
C.C.	93.138.191	ANO	R
Centro de Distribución	Jorge Luis Segura		
Observaciones:		Centro de Distribución:	

Página
Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel
Email: pg@aaaespinal.com.co
Vigilada SUPERSERVICIO

Espinal – Tolima