

472  
 Servicios Postales Nacionales S.A.  
 NIT 900.062.917-9  
 DG 25.0.96 A.56  
 Línea Nat. 01 8000 111 210

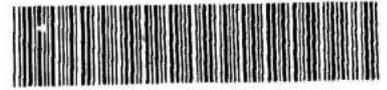
472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO IBAGUE  
 Orden de servicio: 8967210

Fecha Pre-Admisión: 12/12/2017 16:16:53



RN874028405CO

**REMITENTE**

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL F.S.  
 Dirección: cra 6 n 7-80

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal: 733520356

Envío: RN874028405CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social: MARIA JOSE CESPEDES

Dirección: MZ A C 60 VILLA DEL PRADO

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

12/12/2017 16:16:53

Min. Transportes y Comunicaciones / 002200 del 20/05/2008  
 Min. Transportes y Comunicaciones / 110807 del 05/09/2008

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ESPINAL  
 Dirección: cra 6 n 7-80 NIT/C.C/T.1890704204  
 Referencia: AVISO-4829 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356  
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: MARIA JOSE CESPEDES  
 Dirección: MZ A C 60 VILLA DEL PRADO  
 Tel: Código Postal: Código Operativo: 4004000  
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA

Peso Físico(grams): 200  
 Peso Volumétrico(grams): 0  
 Peso Facturado(grams): 200  
 Valor Declarado: \$5.200  
 Valor Flete: \$5.200  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$5.200

Dice Contener: *46725 sh*  
 Observaciones del cliente: CODIGO-18257

Causal Devoluciones:  
 RE Rehusado  
 NE No existe  
 NS No reside  
 NR No reclamado  
 DE Desconocido  
 Dirección errada  
 Cerrado  
 No contactado  
 Fallecido  
 Apartado Clausurado  
 Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
 C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:  
 Distribuidor:  
*Juan Carlos*  
*C.C. 93.730.550*

400 000  
 Valores Destinatario Remitente

4004 000  
 POIBAGUE SUR



40040004004000RN874028405CO

Procesal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 250 # 95A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto (57) 4722005 Min. Transportes, Lic. de cargo 000200 del 20 de mayo de 2014/MINIC. Res. Ministerio Express 001657 de 9 septiembre del 2014  
 El usuario de esta empresa garantiza que sus conocimientos del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, utilizará sus datos personales para probar la entrega del envío Para generar algún reclamo: servicios@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.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.00059171- del 27/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente MARIA JOSE CESPEDES 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

*[Signature]*  
 JOSE DE JESUS HERRAN



Día 12 MES 12 AÑO 2017

Consecutivo: 4829

Señor (a)  
MARIA JOSE CESPEDES  
MZ A C 60 VILLA DEL PRADO  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO: 18257  
CELULAR: 3138063853--3212308003

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.00059171- del 27/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente MARIA JOSE CESPEDES 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

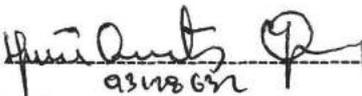
  
JOSE DE JESUS HERRAN



## CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso No.4829 Del 12/12/17 fue enviado el día 12/12/17 y la notificación se considera surtida el día 13/12 /17

FIRMA y CC

  
Notificador Designado



**EAAA**  
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20174200059171  
Fecha: 27-11-2017

Señor (a)  
MARIA JOSE CESPEDES  
MZ A C60 Villa del Prado  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200031042 del 14 de Noviembre de 2017  
Código de Cuenta : 18257

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 **18257** a nombre de **JOSE ALBEIRO PORTELA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ A C60 Villa del Prado**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día **14 de noviembre de 2017**, el señor (a); **Maria JOSE CESPEDES**, manifiesta "predio estaba deshabitado en el periodo en reclamación (...)", 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.**

El mismo precepto establece que:

***Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 periodos del mismo suscriptor*

Página 1 de 2

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

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



- Con base en los consumos promedios de suscriptores
- Con base en aforos individuales.

Habrá 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.

En el caso que nos ocupa, en la factura **No 3557522** del periodo comprendido entre el 24 de septiembre y el 23 de octubre de 2017 (**octubre de 2017**) se generó un cobro por concepto de **25 m3** de consumo promedio en razón a que al momento de la toma de lecturas el medidor fue reportado en revisión (282-281), 1 m3, siendo su consumo histórico de 2 m3, se procedió a la facturación *Con base en los consumos promedios de suscriptores, que para este caso es de 25m3.*

Así mismo atendiendo su reclamación, el día 15 de noviembre de 2017, la empresa mediante acta de visita técnica logro constatar que el medidor registra consumos, predio deshabitado lectura 284.

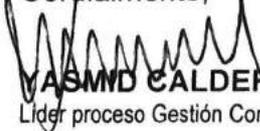
No obstante lo anterior, el Usuario debe recordar que de conformidad con la parte final del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, de existir dolo del usuario, es decir responsabilidad en la imposibilidad de toma de lectura en el medidor, dará lugar a que la Empresa proceda a cobrar por promedio en su inmueble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

En virtud de las anteriores consideraciones, la Líder del Área Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Modificar la facturación del consumo reflejado en la factura **No 3557522** periodo comprendido entre 24 de septiembre y el 23 de octubre de 2017 (**octubre de 2017**) correspondiente a **25 m3**, de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas reportada por el medidor de **1 m3**, 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 personalmente la decisión del solicitante

Cordialmente,

  
**YASMIN CALDERÓN OVIEDO**  
Líder proceso Gestión Comercial

Proyectó: Mónica Villamil Vásquez  
Revisó: S.S.P.  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 18257

Página 2 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD N

Espinal – Tolima

472	Motivos de Devolución	Desconocido	No Existe Número
		Rehusado	No Reclamado
		Cerrado	No Contactado
	Dirección Errada	Fallecido	Apartado Clausurado
	No Reside	Fuerza Mayor	
Fecha 1:	13/10/17	Fecha 2:	14/12/17
Nombre del distribuidor:		Nombre del distribuidor:	
C.C. Centro de Suscriptor:	Juan Carlos C.	C.C. Centro de Distribuidor:	
Observaciones:	C.C. 93.730.556	Observaciones:	