

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.002917-9
 DG 26 Q 95 A 95
 Línea Nat. 01 8000 111 210

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN874028382CO

Centro Operativo: PO,IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 12/12/2017 16:16:53
 Orden de servicio: 8967210

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: RN874028382CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
 BLANCA RUTH PERALTA REINA

Dirección: MZ E4 C 18 VILLA
 CATALINA

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

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

Min. Transporte Lic. de carga 0307200 del 20/05/2018
 Min. TIC Ries. Mensajería Express 00057 del 09/09/2018

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.: 899704204 Referencia: AVISO-4825 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356 Ciudad: ESPINAL Depto.: TOLIMA Código Operativo: 4004000	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td>C1</td> <td>C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1</td> <td>N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td></td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA		Fallecido	DE	No reclamado	AC		Apartado Clausurado		Desconocido	FM		Fuerza Mayor		Dirección errada			
RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																											
NE	No existe	N1	N2	No contactado																											
NR	No reside	FA		Fallecido																											
DE	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																											
	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																											
	Dirección errada																														
Nombre/ Razón Social: BLANCA RUTH PERALTA REINA Dirección: MZ E4 C 18 VILLA CATALINA Tel: Código Postal: Código Operativo: 4004000 Ciudad: ESPINAL Depto.: TOLIMA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: 13-12-2017 Distribuidor: José Luis Segura C.C. Gestión de entrega: 93.138.191																														
Valores Destinatario Peso Físico (grs): 200 Peso Volumétrico (grs): 0 Peso Facturado (grs): 200 Valor Declarado: \$5.200 Valor Flete: \$5.200 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5.200	Dice Contener: 10210 Observaciones del cliente: CODIGO-10210 no recibe																														

4004 000

4004 000
PO,IBAGUE SUR



4864906486486RN874028382CO

Principal: Bogotá D.C., Colombia. Dirección: 25 de Agosto 4-55 Bogotá / www.4-72.com.co. Línea Nacional: 01 8000 111 210 / 16 contacto: (57) 4722835. Min. Transporte: Lic. de carga 0307200 del 20 de mayo de 2018 / Min. TIC: Ries. Mensajería Express 00057 del 9 de septiembre del 2018. El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72 tras recibir sus datos personales para probar la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

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.00059681- del 30/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente BLANCA RUTH PERALTA REINA 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

JH
 JOSE DE JESUS HERRAN



Día 12 MES 12 AÑO 2017

Consecutivo: 4825

Señor (a)
BLANCA RUTH PERALTA REINA
VZ E4 C 18 VILLA CATALINA
ESPINAL-TOLIMA
CODIGO: 10210
CELULAR: 3138615994

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.00059681- del 30/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente BLANCA RUTH PERALTA REINA 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.4825 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 
93120632
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20174200059681
Fecha: 30-11-2017

Señor (a)
BLANCA RUTH PERALTA REINA
MZ E4 C18 Villa Catalina
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200031352 del 16 de Noviembre de 2017
Código de Cuenta : 10210

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 **10210**, a nombre de **BLANCA RUTH PERALTA REINA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ E4 C18 Villa Catalina**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día **7 de noviembre de 2017**, el señor (a) **Blanca Ruth Peralta Reina**, manifiesta: "**revisar el contador de mi casa ubicada en la mza e4 casa 18 villa catalina (...)**", 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; y 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 periodos 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 del mes de octubre 2017
ABRIL de 2017	20
Mayo de 2017	9
Junio de 2017	28
Julio de 2017	27
Agosto de 2017	21
Septiembre de 2017	8
	113
Total	113 /6 = 18 m ³

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 periodos reclamado 25 m³
Promedio periodos anteriores 18 m³
Resultado de la resta 7 m³

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

$$\frac{7 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)}}{18 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)}} \times 100\% =$$



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

Porcentaje de Desviación de = **38 m3%**

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, **No aparece** una desviación significativa para el periodo facturado en **octubre de 2017** por cuanto el consumo aumento en un **38%**, con respecto del promedio histórico de **18 m3**, por debajo 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 *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3)*, por lo tanto no era necesario que la empresa realizara la revisión previa que trata el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y mucho menos, a facturar con base en el consumo promedio de los periodos anteriores, además porque no sería el producto de la diferencia real de consumos registrados por el aparato de medida.

Es importante señalar que fue la regulación la que estableció los porcentajes sobre los cuales descansa la desviación significativa, por lo que no es liberalidad de la empresa determinar en qué momento realiza o no revisión previa.

Se informa que no obstante no presentarse desviación Significativa de Consumo, y a solicitud del usuario, el día 20 de noviembre de 2017, encontrando acometida sin fuga, lectura 241. Habitan 3 personas.

Por otro lado, 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.

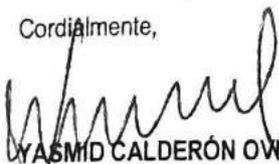
Por últimos se recomienda al usuario Ahorrar agua, cerrar bien los grifos y las llaves; evitar fugas; vigilar constantemente el estado de sus instalaciones (Tuberías, Tanques, Llaves, Sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente. **Importante: donde hay humedad hay escape**

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

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No.10210, factura No. 3546417 del período comprendido entre el 24 de septiembre al 23 de octubre de 2017 (**octubre de 2017**), de **25 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,


YASMID CALDERÓN OVIEDO
Líder proceso Gestión Comercial

Proyectó: M.V.V.

Revisó: S.P.S.

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 10210

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input 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:	13/12/2012	Fecha 2:	DIA MES AÑO R D
Nombre del distribuidor:		Nombre del distribuidor:	
c.c.	José Luis Segura		
Centro de Distribución:	Centro de Distribución		
Observaciones:	C.C. 93 138 191	Observaciones:	
	235 pm		