



472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.002.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN850449455CO

REMIENTE

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

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal: 733520350

Envío: RN850449455CO

DESTINATARIO

Nombre Razón Social: EDUARDO RODRIGUEZ MURILLO

Dirección: VEREDA LAS DELICIAS

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal: 733527

4004 850

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Nombre Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL, E.S.</p> <p>Dirección: VEREDA LAS DELICIAS</p> <p>Tel: 2360301</p> <p>Ciudad: ESPINAL</p> | <p>Referencia: AVISO-4980</p> <p>Código Postal: 733520350</p> <p>Depto: TOLIMA</p> | <p>NETO: 07.169079408</p> <p>Código Postal: 733520350</p> <p>Código Operativo: 4004850</p>  |
| <p>Nombre Razón Social: EDUARDO RODRIGUEZ MURILLO</p> <p>Dirección: VEREDA LAS DELICIAS</p> <p>Tel: 2360301</p> <p>Ciudad: ESPINAL</p>                                     | <p>Código Postal: 733527</p> <p>Depto: TOLIMA</p> <p>Código Operativo: 4004850</p> | <p>Peso Pícdgr: 200</p> <p>Peso Volumétrico: 0</p> <p>Peso Facturado: 200</p> <p>Valor Declarado: \$5.200</p> <p>Valor Plata: \$5.200</p> <p>Costo de manejo: \$0</p> <p>Valor Total: \$5.200</p> |
| <p>Observaciones del Cliente: 00000-10527</p> <p><b>NO Reclamado</b></p>   |  |   |

|  |   |
|--|---|
| <p>Procesado</p> <p>En espera</p> <p>En trámite</p> <p>En retención</p> <p>Cancelado</p> <p>No contactado</p> <p>Faltante</p> <p>Aperturado</p> <p>Cancelado</p> <p>Trasferido</p> | <p>4004 850</p> <p>4004 850</p> <p>4004 850</p> <p>4004 850</p> |
| <p>Fecha máxima por parte de quien recibe:</p> <p>C.C. Tel. Hora:</p>  |   |
| <p>Factura de envío:</p> <p>Distribuidor: <b>Andiana</b></p> <p>C.C. <b>1.105.400.514</b></p>  |   |
| <p>Control de entrega:</p> <p>100</p> <p>200</p>   |   |

4004 000 PO. IBAGUE SUR



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.0045341-2 del 07/09/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente EDUARDO RODRIGUEZ MURILLO 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 28 MES 09 AÑO 2017

Consecutivo: 4690

Señor (a)  
EDUARDO RODRIGUEZ MURILLO  
VEREDA LAS DELICIAS  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO: 10527  
CELULAR

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.0045341-2 del 07/09/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente EDUARDO RODRIGUEZ MURILLO 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.4690-. Del 28/09/17 fue enviado el día 28/09/17 y la notificación se considera surtida el día 29/09/17

FIRMA y CC -----

Notificador Designado



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

Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20174030045341  
Fecha: 07-09-2017

Señor (a)  
EDUARDO RODRIGUEZ MURILLO  
Las Delicias  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200023892 del 31 de Agosto de 2017 ;  
Código de Cuenta : 10527

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 **10527**, a nombre de **RODRÍGUEZ EDUARDO**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado **Las Delicias**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día **31 de agosto de 2017**, el señor **EDUARDO RODRÍGUEZ MURILLO**, informa. Comedidamente solicito nuevamente factura de mi lectura, ya que me están promediando mi factura. . (...) " , 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 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax Ext. 115 – Técnica Ext, 112

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSP NUIR 1-73268000-3

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

Habrà también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos 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 remediarias. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo 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 periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

**LA FALTA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO, JUSTIFICA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

Según el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición por acción u omisión del usuario es causal para suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales.

#### **UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES.**

De conformidad con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios PÚBLICOS, tienen obligaciones respecto del funcionamiento adecuado de los medidores, y además de acuerdo con el artículo 146 de la misma ley, el prestador del servicio tiene derecho a medir los consumos, razón por la cual los instrumentos o equipos de medición deben estar en un sitio de fácil acceso que permita tales actividades cuando la empresa lo requiera.

*Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000<sup>(14)</sup>, modificado por el artículo 4. Del Decreto 229 de 2002, señala que la entidad prestadora de los servicios PÚBLICOS determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de*

Página 2 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax Ext. 115 – Técnica Ext. 112

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSP NUIR 1-73268000-3



facil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura. A su vez, el artículo 10 de la Resolución 413 de 2006<sup>(16)</sup> expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable, señala que es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor.

En el caso que nos ocupa, durante los períodos de julio y agosto de 2017 no fue posible medir razonablemente el consumo por encontrarse el medidor encerrado, por lo tanto, se facturó consumo promedio histórico de 4 m3 en el período de julio de 2017 y un promedio con base a suscriptores similares de 50 m3.

Según acta del 4 de septiembre de 2017 se verificó que se encuentra instalado medidor marca Tavira con dificultad para ver la lectura, 3679. El medidor ya se encuentra trasladado fuera del predio.

Teniendo en cuenta la lectura tomada el 4 de septiembre de 2017, se determina que el medidor ha registrado un tan solo un consumo de 4 m3, desde el período de julio de 2017, en dos períodos de facturación, siendo su consumo histórico de 4 m3. Por consiguiente, se infiere el mal estado del aparato de medición por las disminuciones sustanciales en el consumo que superan los porcentajes de ley, sin causa justificada que consideren desviaciones significativas que habilitan a la prestadora para exigirle al usuario o suscriptor el pago promedio del consumo. Anudado a lo anterior, el medidor se encuentra instalado desde noviembre de 2002, es decir, tiene más de 14 años de uso, por lo que no es confiable su medición.

Retomando el caso, y teniendo en que en el período comprendido del 24 de junio al 23 de julio de 2017 no fue posible tomar lectura y se cobró consumo promedio de 4 m3, es procedente ajustar la lectura de 3675 a 3679 y reliquidar el consumo del período del 24 de julio al 23 agosto de 2017 con base a promedio histórico de 4 m3.

Por todo lo anterior, se hace necesario que el usuario realice la reposición del medidor a donde a bien tenga.

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 medir razonablemente el consumo por no trasladar el medidor.

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

**RESUELVE:**

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Refacturar el consumo del período comprendido del 4 de julio al 23 agosto de 2017 con base a promedio histórico de 4 m3.
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

Página 3 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax Ext. 115 – Técnica Ext. 112

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSP NUIR 1-73268000-3



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.O.R.O  
Revisó: S.S.P  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N°10527

|                          |                       |                                       |  |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--|
| 472                      | Motivos de Devolución | <input type="checkbox"/> Desconocido  | <input type="checkbox"/> No Existe Número        |
|                          |                       | <input type="checkbox"/> Rehusado     | <input checked="" type="checkbox"/> No Reclamado |
|                          |                       | <input type="checkbox"/> Cerrado      | <input type="checkbox"/> No Contactado           |
|                          | Dirección Errada      | <input type="checkbox"/> Fallado      | <input type="checkbox"/> Apertado Clausurado     |
|                          | No Reside             | <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor |  |
| Fecha 1:                 | 2014                  | 04                                    | 2014   |
| Nombre del distribuidor: | ARA PUNO              |                                       |  |
| C.C.:                    | 1-105 608 514         |                                       |  |
| Centro de Distribución:  | ESPINAL               |                                       |  |
| Observaciones:           | NO Reclamado          |                                       |  |