



RN868094453CO

Centro Operativo : PO. IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 30/11/2017 16:21:35  
 Orden de servicio: 6901239

**REMITENTE**

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

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal: 733520356

Envío: RN868094453CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social: PAOLA BOTERO BRAVO

Dirección: MZ L C 21 LA MAGDALENA 1 B

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión: 30/11/2017 16:21:35

Mín. Transporte Lic. de carga 0002200 del 20/05/2018 No. 37. Exp. Resolutorio Expres 00567 del 05/08/2018

4004  
000

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ESPINAL  
 Dirección: ora 6 n 7-80 NIT/C.I.T. 690704204  
 Referencia: AVISO-4786 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356  
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: PAOLA BOTERO BRAVO  
 Dirección: MZ L C 21 LA MAGDALENA 1 B  
 Tel: Código Postal: Código Operativo: 4004000  
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA

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: 12405  
 Observaciones del cliente: CODIGO-14405

Causales Devoluciones:		Causales Devoluciones:	
RE	Rehusado	NI	NI
NE	No existe	NT	NT
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado Fuerza Mayor
DE	Desconocido	FM	
	Dirección errada		

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

Fecha de entrega: 30/11/2017  
 Distribuido: C.C. José Luis Segura  
 Gestión de entrega: C.C. 93-138-191  
 01-12-17 2-12-17

4004  
000

IBAGUE SUR



40040004000RN868094453CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 C # 35 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / M. contacto: 01 472 2035 Mín. Transporte Lic. de carga 0002200 del 20 de mayo de 2018 Mod. TC. Res. Mensajero (carga 00567) de 8 septiembre del 2018 El usuario debe ingresar correctamente que ha reconocido del contenido de este recibo en el momento de la entrega del correo. Para más información consulte el sitio web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**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.00055581- del 10/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente PAOLA BOTERO BRAVO 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 30 MES 11 AÑO 2017

Consecutivo: 4786

Señor (a)  
PAOLA BOTERO BRAVO  
MZ L C 21 LA MAGDALENA 1 B  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO: 14405  
CELULAR 3223025099

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.00055581- del 10/11/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente PAOLA BOTERO BRAVO 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.4786 Del 30/11/17 fue enviado el día 30/11/17 y la notificación se considera surtida el día 01/12 /17

FIRMA y CC

*[Handwritten signature]*  
93128632  
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20174200055581  
Fecha: 10-11-2017

Señor (a)  
PAOLA BOTERO BRAVO  
MZ L C21 La Magdalena 1B  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200029502 del 30 de Octubre de 2017  
Código de Cuenta : 14405

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 14405, a nombre de CALDERON DE PEREZ LIGIA, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección MZ L C21 La Magdalena 1B, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día 30 de octubre de 2017, el señor (a) PAOLA BOTERO BRAVO, informa "revisión del medidor por ubicación y por verificación del 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 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*

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



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 (40m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- 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.

#### SEPTIEMBRE DE 2017

	Factura del mes de SEPTIEMBRE 2017
MARZO ABRIL de 2017	16
ABRIL de 2017	11
Mayo de 2017	12
Junio de 2017	13
Julio de 2017	14
Agosto de 2017	14
	80
Total -	80 / 6 = 13 m <sup>3</sup>

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 períodos reclamado 29 m<sup>3</sup>  
Promedio períodos anteriores 13 m<sup>3</sup>  
Resultado de la resta 16 m<sup>3</sup>



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

$$\begin{aligned} &16 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &1600 / 13 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = \mathbf{123 \text{ m}^3\%} \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, aparece una desviación significativa para el periodo facturado en **SEPTIEMBRE de 2017**, por cuanto el consumo aumentó en un **123%**, con respecto del promedio histórico de **39 m<sup>3</sup>** por encima 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 *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>)*.

En este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar la(s) causa(s) del incremento en el consumo, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, o fugas perceptibles o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12º de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación es decir del 24 de septiembre al 23 de octubre de 2017 (**SEPTIEMBRE de 2017**), facturó consumo de **29 m<sup>3</sup>**, en atención a que mediante aviso, se dio informe de la visita a practicar el día 15 de septiembre de 2017 y llegada la fecha y hora avisada mediante acta previa de relectura No.251487 de 15 de SEPTIEMBRE de 2017, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente para las revisiones, lectura 41, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

	Factura del mes de octubre 2017
ABRIL de 2017	11
Mayo de 2017	12
Junio de 2017	13
Julio de 2017	14
Agosto de 2017	14
Septiembre de 2017	29
	93
Total	<b>93 /6 = 15 m<sup>3</sup></b>

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 39 m<sup>3</sup>  
Promedio periodos anteriores 15 m<sup>3</sup>  
Resultado de la resta 24 m<sup>3</sup>



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

$$\begin{aligned} & 24 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 2400 / 15 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = 160 \text{ m}^3\% \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, aparece una desviación significativa para el periodo facturado en **octubre de 2017**, por cuanto el consumo aumentó en un **160%**, con respecto del promedio histórico de **39 m<sup>3</sup>** por encima 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 *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>)*.

En este orden, esta Dirección concluye del contenido normativo del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, que la obligación de la empresa frente a un incremento excesivo del consumo que evidencia la presencia de desviación significativa, es investigar a cabalidad las causas del mismo, para lo cual debe realizar todas las pruebas técnicas que resulten necesarias, no solamente al aparato de medida, sino también en la red interna del predio. Lo anterior tiene fundamento, no solamente en lo establecido en las normas legales vigentes, sino en el hecho de que la empresa cuenta con la experiencia y la idoneidad en cabeza de sus funcionarios, para detectar la(s) causa(s) del incremento en el consumo, como por ejemplo; el aumento en la cantidad de habitantes en el predio, o la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, o fugas perceptibles o imperceptibles etc., previo aviso de la visita a practicar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación es decir del 24 de septiembre al 23 de octubre de 2017 (**octubre de 2017**), facturó consumo de **39 m<sup>3</sup>**, en atención a que mediante aviso, se dio informe de la visita a practicar el día 15 de septiembre de 2017 y llegada a la fecha y hora avisada mediante acta previa de relectura **No.254631** de 19 de octubre de 2017, se efectuó visita al predio, encontrando acometida con fuga en el sanitario, nivel del agua está mas alto que el desagüe, lectura 86, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 2 de noviembre de 2017, se realizó visita técnica, pero el usuario no estuvo presente, lectura 96.

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.14405**, facturas 3528344 y **No. 3550253** de los periodos de **septiembre y octubre de 2017, de 29 y 39 m<sup>3</sup> respectivamente**, 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

Página 4 de 4

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

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

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



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.S.P..

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 14405



472

Motivos de Devolución

- Desconocido
- No Existe Número
- Rehusado
- No Reclamado
- Cerrado
- No Contactado
- Fallecido
- Apartado Clausurado
- Fuerza Mayor

- Dirección Errada
- No Reside

Fecha 1: 17 2011 Fecha 2: 17 2011

Nombre del distribuidor: José Luis Segura

C.C. Centro de Distribución: C.C. 98138191

Observaciones: 1180-1130 1095-

