

Centro Operativo: PO.IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 28/12/2017 16:36:33
 Orden de servicio: 9039883

RN880903410CO

REMITENTE

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

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA
 Código Postal: 733520356
 Envío: RN880903410CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: LUZ ANGELA LOZANO ORTIZ
 Dirección: CL 11 NO.9-63 CAB. Y GONGORA

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA
 Código Postal: 733520327
 Fecha Pre-Admisión: 28/12/2017 16:36:33

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
 Min. IC Res. Ministerio Express 00067 del 05/05/2011

4004 850

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. 890704204 Referencia: AVISO-4886 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000	Causal Devoluciones: <input checked="" type="checkbox"/> RE Rechusado <input type="checkbox"/> NI No existe <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada <input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado <input type="checkbox"/> NI N2 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
Nombre/ Razón Social: LUZ ANGELA LOZANO ORTIZ Dirección: CL 11 NO.9-63 CAB. Y GONGORA Tel: Código Postal: 733520327 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004850	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: demorada Contribuidor: JAIRO PRADA C.C. C.C. 93.120.760 Gestión de entrega: 1er administrativo 2do administrativo
Valores Destinatario Peso Físico(gra): 200 Peso Volumétrico(gra): 0 Peso Facturado(gra): 200 Valor Declarado: \$5.200 Valor Flete: \$5.200 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5.200	Dice Contener: Observaciones del cliente: CODIGO-2757

4004 000
 PO.IBAGUE SUR



27 DEC 2017

40040004004850RN880903410CO

Principal Bogotá D.C. Cobertura Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / tel. contacto: (57) 4722005 Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2011/Min. IC Res. Ministerio Express 00067 de 5 septiembre del 2011 El usuario deja expresa constancia que hace conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 472.com.co para consultar la Política de Indemnización y el contrato de transporte.

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.00060721- del 13/12/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUZ ANGELA LOZANO ORTIZ 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

[Handwritten Signature]
 JOSE DE JESUS HERRAN



Día 26 MES 12 AÑO 2017

Consecutivo: 4866

Señor (a)
LUZ ANGELA LOZANO ORTIZ
CL 11 No.9-63 CAB. Y GONGORA
ESPINAL-TOLIMA
CODIGO: 2757
CELULAR: 3216230461

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.00060721- del 13/12/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUZ ANGELA LOZANO ORTIZ 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.4866 Del 26/12/17 fue enviado el día 26/12/17 y la notificación se considera surtida el día 27/12 /17

FIRMA y CC -----

Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20174200060721
Fecha: 13-12-2017

Señor (a)
LUZ ANGELA LOZANO ORTIZ
CL 11 9-63 Caballero y Gongora
Espinal – Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200032262 del 30 de Noviembre de 2017
Código de Cuenta : 2757

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 2757, a nombre de GUTIERREZ DIGNA, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección CL 11 9-63, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día 30 de noviembre de 2017, el señor (a) Luz Angela Lozano Ortiz, manifiesta: "en la factura 3541347 tiene consumo de 28 y en este mes me llega por valor de 140.250 (...)", 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.

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



En materia de desviación significativa se tiene que el artículo 149 de la mencionada ley, prevé que:

"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIÀ. 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 periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, 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 noviembre 2017
Mayo de 2017	30
Junio de 2017	21
Julio de 2017	37
Agosto de 2017	21
SEPTIEMBRE de 2017	33
Octubre de 2017	28
	170
Total	170 /6 = 28 m³

Al consumo del periodo reclamado, se le resta el promedio histórico y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.



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

Consumo períodos reclamado 52 m3
Promedio períodos anteriores 28 m3
Resultado de la resta 24m3

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

$$\begin{aligned} & 24 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 2400 \div 28 \text{ M3 (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = \mathbf{85 \text{ m3}\%} \end{aligned}$$

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 **85%**, con respecto del promedio histórico de **28 m3** 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 (40m3)*.

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.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 11 de diciembre de 2017, se realizó visita técnica, encontrando acometida con fuga, en la batería de entrada en el sanitario, habitan 3 personas, lectura 1290.

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.2757, factura No. 3563132 del periodo comprendido entre el 24 de septiembre al 23 de octubre de 2017 (octubre de 2017), de 52 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.

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

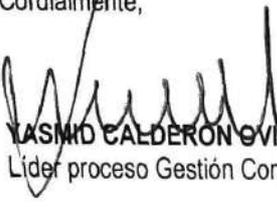
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



4. Notificar personalmente la decisión del solicitante

Cordialmente,


YASMIN CALDERÓN OVIEDO
Líder proceso Gestión Comercial

Proyectó: M.V.V.

Revisó: S.S.P..

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 2757

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"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor		
Fecha 1: <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO	Fecha 2: <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO		
Nombre del distribuidor: FRADA	Nombre del distribuidor:		
C.C. 30120112	Centro de Distribución:		
Observaciones:	Observaciones:		