

472
Servicio Postal
Nacional S.A.
NIT 900.062.917-9
C.O. 25 G.95 A.55
Línea Nat. 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Centro Operativo: PO. IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 26/12/2017 16:36:33
Orden de servicio: 9039883



RN880903335CO

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: RN880903335CO

DESTINATARIO
Nombre/ Razón Social:
LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ

Dirección: MZ B C 27 VILLA LORENA
Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA
Código Postal:
Fecha Pre-Admisión:
26/12/2017 16:36:33

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
Min. T.C. Res. Ministerio Expresos 000657 del 05/05/2011

4004
000

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-4959 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356
Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ
Dirección: MZ B C 27 VILLA LORENA
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4004000
Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA

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: *2390201*
Observaciones del cliente: CODIGO: 213881
arrastre Debe haber

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
D Dirección errada
C1 C2
N1 N2
FA Falecido
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor
Cerrado
No contactado

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

Fecha de entrega: *domingo*
Distribuidor:
Juan Carlos
Gestión de entrega:
C.C. 93-730-556

4004
000
PO. IBAGUE
SUR



40040004004000RN880903335CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 85 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / tel. contacto: 050 4722035. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Min. T.C. Res. Ministerio Expresos 000657 de 9 septiembre del 2011
El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72 interact sus datos personales para probar la entrega del envío. Para verificar el estado de su envío consulte el sitio de seguimiento 4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento de Datos consulte 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.00061091- del 14/12/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ 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 26 MES 12 AÑO 2017

Consecutivo: 4859

Señor (a)
LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ
ANA LUISA GARCIA
MZ B C 27 VILLA LORENA
ESPINAL-TOLIMA
CODIGO: 21398
CELULAR: 33203775249--3203004314

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.00061091- del 14/12/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ 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.4859 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



EAAA
DEL Espinal E.S.P.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20174200061091
Fecha: 14-12-2017

Señor (a)
LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ
ANA LUISA GARCÍA
MZ B C27 VILLA LORENA Villa Lorena
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174030000862 del 04 de Diciembre de 2017
Código de Cuenta : 21398

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 21398, a nombre de LUIS NATALIO GARCIA NUÑEZ, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la MZ B C27 VILLA LORENA, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día 4 de diciembre de 2017, el señor (a) Ana Luisa Garcia, manifiesta: "solicito una visita registro un consumo de 21 m3 (...)", 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

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



EAAA

DEL Espinal E.S.P.

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 noviembre 2017
Mayo de 2017	7
Junio de 2017	0
Julio de 2017	0
Agosto de 2017	0
SEPTIEMBRE de 2017	0
Octubre de 2017	1
	8
Total	8 / 6 = 1 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 21 m³
Promedio periodos anteriores 1m³
Resultado de la resta 20 m³

Página 2 de 2

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

Email: pgr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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

$$\begin{aligned} & 20 \text{ m3 (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 2000 / 1\text{M3 (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = 2000 \text{ m3\%} \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, aparece una desviación significativa para el periodo facturado en **noviembre de 2017**, por cuanto el consumo aumentó en un **2000 %**, con respecto del promedio histórico de **1 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.

Retomando el caso, se observa que la Empresa para el periodo en reclamación es decir del 24 de octubre al 23 de noviembre de 2017 (**noviembre de 2017**), facturó consumo de **21 m3**, 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.256533** de 17 de noviembre de 2017, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente, lectura 48, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 5 de diciembre de 2017, se realizó visita técnica al predio, pero el usuario no estuvo presente predio deshabitado, no obstante se logró establecer que la lectura es 28, es decir que se encuentra mal reportada, razón por la cual se procederá a realizar el ajuste correspondiente.

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. modificar la facturación correspondiente al código No. 21398, factura No. 3567458 del periodo comprendido entre el 24 de octubre al 23 de noviembre de 2017 (**noviembre de 2017**), de **21 m3**, teniendo en cuenta la lectura reportada por el medidor de 1 m3, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.



EAAA

DEL Espinal E.S.P.

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.S.P..
 Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 21398

Página 4 de 4
 Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201
 Email: pqr@aaaespinal.com.co factura
 Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD N
 Espinal – Tolim

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Existe Número
		<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
	<input checked="" 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:	2018/05/14	Fecha 2:	2018/05/14
Nombre del distribuidor:	Juan Carlos U.		
C.C.	C.C. 99.730.556		
Centro de Distribución:	C.C. 99.730.556		
Observaciones:	C.C. 99.730.556		