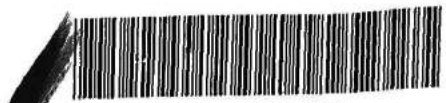


472 Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 95 Línea Nat. 01 8300 111 210

472 SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN882186907C0

**REMITENTE**

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

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA  
Código Postal: 733520356  
Envío: RN882186907C0

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social: NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN

Dirección: MZ L C 21 EL FUTURO

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión: 29/12/2017 11:10:23

Min. Transporte Lic. de carga 0002200 del 20/05/2011  
Min. IC. Res. Ministerio Externos 019657 del 05/09/2009

Centro Operativo: PO. IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 29/12/2017 11:16:23  
Orden de servicio: 9054326

4004 000

Valores Destinatario Remitente	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.I: 890704204 Referencia: AVISO-4880 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000	<b>Causal Devoluciones:</b> RE Rehusado Cerrado NE No existe No contactado NS No reside Fallecido NR No reclamado Apertado Clausurado DE Desconocido Fuerza Mayor <input type="checkbox"/> Dirección errada
	Nombre/ Razón Social: NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN Dirección: MZ L C 21 EL FUTURO Tel: Código Postal: Código Operativo: 4004000 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:
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: 18503 Observaciones del cliente: CODIGO 18503	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: José Luis Segura C.C. 93 438 191 Gestión de entrega: 2-1-2018 3-1-2018



40040004004000RN882186907C0

4004 000 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.00061431- del 15/12/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN 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 29 MES 12 AÑO 2017

Consecutivo: 4880

Señor (a)  
NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN  
MZ L C 21 EL FUTURO  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO: 18503  
CELULAR: 3007378260

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.00061431- del 15/12/17, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN 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.4880 Del 29/12/17 fue enviado el día 29/12/17 y la notificación se considera surtida el día 02/01 /18

FIRMA y CC -----

Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20174200061431  
Fecha: 15-12-2017

Señor (a)  
NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN  
MZ L C21 FUTURO El Futuro  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20174200032802 del 06 de Diciembre de 2017  
Código de Cuenta : 18503

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 **18503**, a nombre de **NORMA BIBIANA RAMIREZ GUZMAN**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y a503antarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ L C21 FUTURO**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día **6 de diciembre de 2017**, el señor (a) **Norma Bibiana Ramirez Guman**, manifiesta: "*la facturación normalmente suma 39000 máximo y ahora llego 120.350 factura 3561158 (...)*", 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 períodos 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](mailto:pqr@aaaespinal.com.co) [facturacion@aaaespinal.com.co](mailto:facturacion@aaaespinal.com.co)

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



*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 (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.

	Factura del mes de <b>noviembre</b> 2017
Mayo de 2017	10
Junio de 2017	10
Julio de 2017	11
Agosto de 2017	14
SEPTIEMBRE de 2017	15
Octubre de 2017	11
	71
Total	<b>71 / 6 = 11 m<sup>3</sup></b>

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.

Consumo periodos reclamado 59 m<sup>3</sup>  
Promedio periodos anteriores 11 m<sup>3</sup>  
Resultado de la resta 48 m<sup>3</sup>



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

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

$$\begin{aligned} &48 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &4800 \div 11 \text{ M}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = \mathbf{436 \text{ m}^3\%} \end{aligned}$$

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 **436 %**, con respecto del promedio histórico de **11 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 octubre al 23 de noviembre de 2017 (**noviembre de 2017**), facturó consumo de **59 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.255915** de 17 de noviembre de 2017, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente, lectura 413, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 7 de diciembre de 2017, se realizó visita técnica, pero el usuario no estuvo presente, lectura 418.

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. 18503, factura No. 3561158 del periodo comprendido entre el 24 de octubre al 23 de noviembre de 2017 (**noviembre de 2017**), de **59 m<sup>3</sup>**, 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 3 de 3

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



# EAAA

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

hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su de  
a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida r

4. Notificar personalmente la decisión del solicitante

Cordialmente,

**YASMIN BALDERÓN OVIEDO**  
Líder proceso Gestión Comercial

Proyectó: M.V.V.

Revisó: S.S.P..

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 18503

472

00

21/2018

31/2018

José Luis Segura

C.C. 93.138.191

q -

qps -