



Centro Operativo: PO.BAGUE Fecha Pre-Admisión: 26/01/2018 16:16:00  
 Orden de servicio: 9189085

RN892724279CO

**REMITENTE**

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

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Envío: RN892724279CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social: WILLINGTON BONILLA GUARNIZO

Dirección: MZ 56 C 419 JORDAN 2 ETAPA

Ciudad: IBAGUE

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

26/01/2018 16:16:00

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018  
 Min. R. Res. Mensajería Express 00007 del 08/03/2018

4444  
 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-4954 Teléfono: 2390201 Código Postal:  
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: WILLINGTON BONILLA GUARNIZO  
 Dirección: MZ 56 C 419 JORDAN 2 ETAPA  
 Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000  
 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Peso Físico(grams): 200  
 Peso Volumétrico(grams): 0  
 Peso Facturado(grams): 200  
 Valor Declarado: \$6.500  
 Valor Flete: \$6.500  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$6.500

Dice Contener:  
 Observaciones del cliente: CODIGO-17794

Causas Devoluciones:	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> CI Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> NI No contactado
<input type="checkbox"/> NR No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Daniel M. Rodríguez  
 Fecha de entrega: 26/01/2018  
 Distribuidor:  
 C.C. C.C. 1.110.484.650  
 Gestión de entrega:  
 1er. ENE 2018

VALORES DESTINATARIO  
 N.E. # CASC

4004  
 000  
 PO.BAGUE  
 SUR



Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 6 # 56 A 56 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000 Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2018/Min. Res. Mensajería Express 00007 del 08 de agosto del 2018  
 El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472.com.co para probar la entrega del envío. Para quepaer algún reclamo: servicios@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

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.00065911- del 16/01/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente WILLINGTON BONILLA GUARNIZO 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

*J.H.*  
 JOSE DE JESUS HERRAN



Día 26 MES 01 AÑO 2018

Consecutivo: 4954

Señor (a)  
WILLINGTON BONILLA GUARNIZO  
MZ 56 C 419 JORDAN 2 ETAPA  
IBAGUE-TOLIMA  
CODIGO: 17794  
CELULAR: 3133406150

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.00065911- del 16/01/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente WILLINGTON BONILLA GUARNIZO 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.4954- Del 26/01/18 fue enviado el día 26/01/18 y la notificación se considera surtida el día 29 /01/18

FIRMA y CC \_\_\_\_\_

Notificador Designado



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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20184200065911  
Fecha: 16-01-2018

Señor (a)  
WILLINGTON BONILLA GUARNIZO  
MZ 56 C419 JORDAN 2 ETAPA  
Ibague - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200034842 del 09 de Enero de 2018  
Código de Cuenta : 17794

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 **217794** a nombre de **CAFASUR**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ F C5 Ciudadela Cafasur**, de este municipio.

Mediante reclamo verbal radicado en nuestras oficinas el día **9 de enero de 2018**, el señor (a); **Willington Bonilla Guarnizo**, manifiesta "*durante los periodos de octubre y noviembre el predio se encuentra deshabitado por lo tanto la lecturas del medidor son incoherentes (...)*", 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.**

El mismo precepto establece que:

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



**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 remediarlas. 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.

En el caso que nos ocupa, en las facturas de los periodos de octubre y noviembre de 2017, se cobró consumo estimado en razón a que al momento de la toma de lecturas el medidor fue reportado en revisión, según el siguiente detalle:

NUMERO DE FACTURA	PERIODO DE SERVICIO	LECTURA ANTERIO	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURA	CONSUMO FACTURADO	ESTADO DE LA MEDICION
3549960	Octubre de 2017	433	434	1	11	MEDIDOR EN REVISION
3571763	Noviembre de 2017	434	435	1	11	MEDIDOR EN REVISION
3593387	Diciembre de 2017	435	435	0	0	Servicio suspendido

Así mismo atendiendo su reclamación, el día 10 de enero de 2018, la empresa mediante acta de visita técnica logro constatar que el predio se encuentra deshabitado, lectura 435

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 toma de lectura en el medidor, dará lugar a que la Empresa proceda a cobrar por promedio en su inmueble sin que medie investigación por desviación significativa.

En lo relacionado con la reconexión del servicio, Sea lo primero a señalar que **Artículo 140 de la ley 142 de 1994, señala específicamente las causales en las que procede al suspensión del servicio:**

**Suspensión por incumplimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:



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

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora; sin exceder en todo caso de periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)*

A su turno el artículo 142 de la misma norma establece:

*Artículo 142 Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Sin sujeción de lo anterior, el numeral 15.3ª) del Contrato de Condiciones Uniformes establece la suspensión del servicio por no pagar la factura antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio.

En el caso que nos ocupa, obra en el expediente que la empresa mediante acta de No. **249137 de 22 de noviembre de 2017**, realizó la suspensión del servicio por incumplimiento en el pago de la facturación del servicio de **octubre de 2017**, sin que hasta el momento el usuario demuestre el pago de la factura, por lo tanto, hasta que el usuario no elimine la causa de la suspensión (mora en el pago), la empresa no procederá a realizar la correspondiente reconexión.

En virtud de las anteriores consideraciones, el coordinador Comercial de EAAA ESP

RESUELVE:

1. Resolver en forma favorable el reclamo.
2. Modificar la facturación del consumo reflejado en la facturas No. **3549960 y 3571763 de los periodos de octubre y noviembre de 2017**, correspondiente a **11 m<sup>3</sup>**, de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas reportada por el medidor de **1 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 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,

**ROMAN ELIECER MONTEALEGRE RAMIREZ**  
COORDINADOR COMERCIAL

Proyectó: Mónica Villamil Vásquez

Revisó: R.E.M.R.

Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 17794

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Desconocido	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No Existe Número						
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No Reclamado						
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No Contactado						
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado						
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor							
Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	D	DIA	MES	AÑO	R	D
	29	ENE	2011						
Nombre del distribuidor:					Nombre del distribuidor:				
C.C.					C.C.				
Centro de Distribución:					Centro de Distribución:				
Observaciones:					Observaciones:				
SLO					W.E # CASC				

