



Centro Operativo: PO. IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 26/02/2018 16:44:31
 Orden de servicio: 9351480



RN910203740CO

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: RN910203740CO

DESTINATARIO
 Nombre/ Razón Social: VICTOR ANDRES SANDOVAL
 Dirección: MZ A C 5 A CONJ. RESIDENCIAL VILLA DE PALMERAS II
 Ciudad: ESPINAL
 Departamento: TOLIMA
 Código Postal:
 Fecha Pre-Admisión: 26/02/2018 16:44:31

Valores Destinatario Remitente
 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.T.: 890704204
 Referencia: AVISO-5008 Teléfono: 2390201 Código Postal: 733520356
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: VICTOR ANDRES SANDOVAL
 Dirección: MZ A C 5 A CONJ. RESIDENCIAL VILLA DE PALMERAS II
 Tel: Código Postal: Código Operativo: 4004000
 Ciudad: ESPINAL Depto: TOLIMA

Peso Físico(grams): 200 Dice Contener:
 Peso Volumétrico(grams): 0
 Peso Facturado(grams): 200
 Valor Declarado: \$5.200
 Valor Flete: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$5.200

Observaciones del cliente: CODIGO-21185

Causal Devoluciones:

| | | | | |
|----|------------------|-------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| RE | Rehusado | <input checked="" type="checkbox"/> | Cerrado | <input type="checkbox"/> |
| NE | No existe | <input type="checkbox"/> | No contactado | <input type="checkbox"/> |
| NS | No reside | <input type="checkbox"/> | Fallecido | <input type="checkbox"/> |
| NR | No reclamado | <input type="checkbox"/> | Apartado Clausurado | <input type="checkbox"/> |
| DE | Desconocido | <input type="checkbox"/> | Fuerza Mayor | <input type="checkbox"/> |
| | Dirección errada | <input type="checkbox"/> | | |

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

Fecha de entrega: 26/02/2018
 Distribuidor: Jose Luis Segura
 C.C.: 93 138 191
 Gestión de entrega: 27 feb WB 28 feb WB

4004 000
 IBAGUE SUR



40040004000RN910203740CO

CEPUBAN: 31549/1120

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.00070491- del 08/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente VICTOR ANDRES SANDOVAL 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 02 AÑO 2018

Consecutivo:5008

Señor (a)
VICTOR ANDRES SANDOVAL
MZ A C 5ª CONJ.RESIDENCIAL VILLA DE PALMERAS II
ESPINAL-TOLIMA
CODIGO: 21185
CELULAR: 3132477120

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.00070491- del 08/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente VICTOR ANDRES SANDOVAL 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

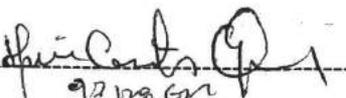

JOSE DE JESUS HERRAN



CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso No.5008- Del 26/02/18 fue enviado el día 26/02/18 y la notificación se considera surtida el día 27/02/18

FIRMA y CC


Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20184200070491
Fecha: 08-02-2018

Señor (a)
VICTOR ANDRES SANDOVAL
MZ A C5A Conjunto Residencial Villa de Palmeras II
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200036802 del 01 de Febrero de 2018
Código de Cuenta : 21185

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 21185, a nombre de **MARIO FERNANDO VILLEGAS MARTINEZ**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ A C5A Conjunto Residencial Villa de Palmeras II**, de este municipio.

Mediante reclamo verbal radicado en nuestras oficinas el día **1 de febrero de 2018**, el señor (a): **Victor Andrés Sandoval**, manifiesta "inconformidad en el consumo y aumento de la factura (...)", 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 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 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.

| | Promedio histórico últimas seis facturas |
|--------------------|--|
| Julio de 2017 | 11 |
| Agosto de 2017 | 18 |
| septiembre de 2017 | 10 |
| Octubre de 2017 | 15 |
| Noviembre de 2017 | 12 |
| Diciembre de 2017 | 11 |
| | 77 |
| Total | 77 /6 = 12 m ³ |

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 m³
Promedio periodos anteriores 12 m³
Resultado de la resta 47 m³

Página 2 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



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

$$\begin{aligned} &47\text{m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &4700 \div 12 \text{ (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = \mathbf{391\%} \end{aligned}$$

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, aparece una desviación significativa para el periodo facturado en **enero de 2018**, por cuanto el consumo aumentó en un **391 %**, con respecto del promedio histórico de **12 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 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 diciembre de 2017 al 23 de enero de 2018 (**enero de 2018**), facturó consumo de **59m³**, en atención a que mediante aviso, se dio informe de la visita a practicar el día 18 de enero de 2018 y llegada la fecha y hora avisada mediante acta previa de relectura **No. 262624** de 18 de enero de 2018, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente, lectura 250, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 2 de febrero de 2018, se realizó visita técnica, encontrando acometida con fuga, en la batería sanitaria, por el sello de lengüeta, lectura 253, Habitan 1 personas.

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, el coordinador Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 21185, factura No. 3613950 del periodo comprendido entre el 24 de diciembre de 2017 al 23 de enero de 2018 (**enero de 2018**), de **59 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

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



EAAA

DEL Espinal E.S.P.

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
"PARA SERCON SAS E.S.P."

Proyectó: Mónica Villamil Vásquez.
Revisó: Abogado Hernán Eulices Ortiz Ossa.
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 21185

Página 4 de 4
Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 239020
Email: pqr@aaaespinal.com.co factur
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD
Espinal – Tolima

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------------------------|--|
| 472 | Motivos de Devolución | <input type="checkbox"/> Desconocido | <input type="checkbox"/> No Existe Número |
| | | <input type="checkbox"/> Rehusado | <input type="checkbox"/> No Reclamado |
| | <input 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: | 2017 JUN 20 | Fecha 2: | 2017 JUN 20 |
| Nombre del distribuidor: | José Luis Segura | Nombre del distribuidor: | José Luis Segura |
| C.C. | C.C. 93.138.191 | C.C. | 93.138.191 |
| Centro de Distribución: | C.C. | Centro de Distribución: | C.C. |
| Observaciones: | LUSS ~ | Observaciones: | 1005 ~ |