



RN910203753CO

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: RN910203753CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
 MARIA RODRIGUEZ

Dirección: CL 1 NO.11-18 ISAIAS
 OLIVAR

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

26/02/2018 16:44:31

Min. Transporte Lic. de cargo 000700 del 27-05-08 /
 14-30 Que Modifica Consejo 0007 del 20-03-08 / 2011

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

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
 Referencia: AVISO-4999
 Ciudad: ESPINAL
 Teléfono: 2330201
 Depto: TOLIMA
 NIT/C.C.T.I: 890704204
 Código Postal: 733520356
 Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: MARIA RODRIGUEZ
 Dirección: CL 1 NO.11-18 ISAIAS OLIVAR
 Tel:
 Ciudad: ESPINAL
 Código Postal:
 Dep.: TOLIMA
 Código Operativo: 4004000

Valores Destinatario
 Peso Físico (grs): 200
 Peso Volumétrico (grs): 0
 Peso Factura (grs): 200
 Valor Declarado: \$5.200
 Valor Flete: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$5.200

Dice Contener:
 Observaciones del cliente: CODIGO-71

Causal Devoluciones:

RE Rehusado
 NE No existe
 NS No reside
 NR No reclamado
 DE Desconocido
 Dirección errada

Cerrado
 No contactado
 Fallecido
 Apartado Clausurado
 Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 26/02/2018

Distribuidor:

C.C. José Luis Segura

Gestión de entrega:

93 38:191



40040004004000RN910203753CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722015. Min. Transporte Lic. de cargo 000700 del 20 de mayo de 2008/Min. IC. Res. Mensajería Express 000857 de 9 septiembre del 2011
 *Este documento constituye una reproducción del contenido de un documento electrónico emitido en formato PDF. Este documento no debe ser utilizado como soporte legal. Para mayor información consulte el sitio Web de los servicios postales nacionales de Colombia. El presente documento es de carácter informativo y no tiene validez jurídica.

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.00070671- del 08/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente MARIA RODRIGUEZ 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

4004
 000
 PO.IBAGUE
 SUR



Día 26 MES 02 AÑO 2018

Consecutivo:4999

Señor (a)
MARIA RODRIGUEZ
CL 1 No.11-18 ISAIAS OLIVAR
ESPINAL-TOLIMA
CODIGO: 71
CELULAR: 3133462271

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.00070671- del 08/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente MARIA RODRIGUEZ 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.4999- 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 Huán Andrés Pineda
9328632
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20184200070671
Fecha: 08-02-2018

Señor (a)
MARIA RODRIGEZ
CL 1 11-18 Isaias Olivar
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200036812 del 01 de Febrero de 2018
Código de Cuenta : 71

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 71, a nombre de **RODRIGUEZ DE SOTO MARIA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **CL 1 11-18**, de este municipio.

Mediante reclamo verbal radicado en nuestras oficinas el día **1 de febrero de 2018**, el señor (a): **María Rodríguez**, manifiesta "revisión interna del contador (...)", 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 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.

	Promedio histórico últimas seis facturas
Julio de 2017	24
Agosto de 2017	9
septiembre de 2017	12
Octubre de 2017	16
Noviembre de 2017	12
Diciembre de 2017	12
	85
Total	85 /6 = 14 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 70 m³
Promedio periodos anteriores 14 m³
Resultado de la resta 56 m³

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



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

$$\begin{aligned} &56 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ &5600 / 14 \text{ (consumo promedio)} = \\ &\text{Porcentaje de Desviación de} = 400 \% \end{aligned}$$

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 **400 %**, con respecto del promedio histórico de **14 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 70m³, 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. **260758** de 17 de enero de 2018, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente, lectura 1366, 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 sin fuga, lectura 1389. Habitan 4 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. 71, factura No. 3601183 del periodo comprendido entre el 24 de diciembre de 2017 al 23 de enero de 2018 (**enero de 2018**), de 70 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



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° 71

472	Motivos de Devolución	<input checked="" type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Existe Número
		<input checked="" type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
	<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado
	<input checked="" type="checkbox"/> No Reside	<input checked="" type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
		<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	
Fecha 1:	21/07/2010	Fecha 2:	22/07/2010
Nombre del distribuidor:	José Luis Segura		
C.C.	C.C.		
Centro de Distribución:	C.C. 93.138.191		
Observaciones:	Observaciones:		
	1020 ✓		935 ✓

Página 4 de 4
Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201
Email: pqr@aaaespinal.com.co facturación
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD N° 71
Espinal – Tolima