

472  
Servicios Postales Nacionales S.A.  
NIT 900.062.917-9  
C.O. 25 G 96 A 55  
Línea Nat. 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: POIBAGUE Fecha Pre-Admisión: 27/02/2018 16:09:19  
Orden de servicio: 9359395

RN910868311CO

**REMITENTE**

Nombre/ Razón Social  
EMPRESA DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
ESPINAL E.S.P.  
Dirección: crs 6 n 7-80

Ciudad: ESPINAL  
Departamento: TOLIMA  
Código Postal: 733520356  
Envío: RN910868311CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
NANCY GUTIERREZ

Dirección: MZ K C 3 LA MAGDALENA  
1 B  
Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:  
27/02/2018 16:09:19

Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018  
Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018

Valores Destinatario Remitente  
1904  
9000

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ESPINAL Dirección: crs 6 n 7-80 Referencia: AVISO-5015 Ciudad: ESPINAL	Teléfono: 2390201 Depto: TOLIMA	Código Postal: 733520356 Código Operativo: 4004000
Nombre/ Razón Social: NANCY GUTIERREZ Dirección: MZ K C 3 LA MAGDALENA 1 B Tel: Ciudad: ESPINAL		
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$5.200 Valor Flete: \$5.200 Costo de material: 0 Valor Total: \$5.200		Dice Contener: <b>SUIT</b> Observaciones del cliente: CODIGO-5015

<b>Causal Devoluciones:</b>	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado <input type="checkbox"/> NI N2 No contactado <input type="checkbox"/> FA Falecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega: 28/02/2018	
Distribuidor: <b>José Luis Segura</b>	
C.C. 93.138.191	
Gestión de entrega: 93.138.191	



40040004004000RN910868311CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 C # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722035. Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018/Mín. Lic. Res. Manipulación Expresos 000657 de 9 septiembre del 2018  
El servicio de correo certificado es un servicio de alto costo que se presta en el territorio nacional a través de la red postal 472, limitada por el límite establecido para recibir la entrega del correo. Para obtener más detalles consulte el sitio web 472.com.co. Para conocer más detalles consulte el sitio web 472.com.co

4004 000  
POIBAGUE SUR

CELULAR: 3213124515

**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.201800071531- del 13/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente NANCY GUTIERREZ 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 27 MES 02 AÑO 2018

Consecutivo 5015

Señor(a)  
NANCY GUTIERREZ  
MZ K C 3 LA MAGDALENA 1 B  
ESPINAL-TOLIMA.  
CÓDIGO:9258  
CELULAR:3213124515

### 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.201800071531- del 13/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente NANCY GUTIERREZ 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

1. El notificador designado deja constancia que el aviso No.5015 del 27/02/18 fue enviado el día 27/02/18 y la notificación se considera surtida el día 28/02/18

FIRMA y CC -----

Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20184200071531  
Fecha: 13-02-2018

Señor (a)  
Nacy Gutiérrez  
MZ K C3 La Magdalena 1B  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200037182 del 05 de Febrero de 2018  
Código de Cuenta : 9258

*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 **9258**, a nombre de **GUTIERREZ NANCY**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ K C3 La Magdalena 1B**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día **5 de febrero de 2018**, el señor (a) **Nacy Gutiérrez**, informa *"inconsistencia que observo en el cobro, y en el acta de visita técnica previa 262333 (...)"* 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 (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."*

En el caso que nos ocupa, se logró constatar que la empresa realizó acta de visita previa No.262333 el día 19 de enero de 2018, para el período comprendido del 24 de diciembre de 2017 al 23 enero de 2018, teniendo en cuenta que el consumo presentó Desviación Significativa por disminución del consumo en dicho período, se procedió a tomar la lectura 350, acometida en buen estado.

Es importante señalar que fue la regulación la que estableció los porcentajes sobre los cuales descansa la desviación significativa, por lo que no es liberalidad de la empresa determinar en qué momento realiza o no revisión previa.

En el caso que nos ocupa, en la factura **No. 3615361 del** período comprendido entre el 24 de diciembre de 2017 y el 23 de enero de 2018 (**enero de 2018**) se generó un cobro por concepto de **6 m<sup>3</sup>** de consumo derivado de la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor.

No obstante lo anterior teniendo en cuenta su solicitud, el día 5 de febrero de 2018, se realizó visita técnica al predio, encontrando predio deshabitado, lectura 351.

Por lo anterior, es oportuno traer a colación la normatividad que reglamenta la materia en lo que concierne al asunto, sea lo primero manifestar que conformidad con el artículo 90.- numeral 2 de la Ley 142 de 1994 el usuario o suscriptor está en la obligación de pagar:

*"Un Cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independiente del nivel de uso"*



# EAAA

DEL Espinal E.S.P.

Aunado a lo anterior, tal como lo establece el numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. En igual sentido, el artículo 146<sup>(1)</sup> de la citada Ley señala que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

Bajo el principio de la medición real del consumo es que descansa el régimen de los servicios públicos, el cual solo excepcionalmente podrá calcularse por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor.

Por lo tanto, un usuario que cuente con equipo de medida en condiciones normales de funcionamiento, tiene el derecho a que la empresa le facture el consumo real que utiliza.

Al respecto, es preciso señalar que la desocupación del predio no es sinónimo de ausencia de consumo, ya que puede haber registro de consumos por fugas tanto perceptibles como imperceptibles en las instalaciones del inmueble objeto de la prestación del servicio como en las acometidas, o registro de consumos por visitas ocasionales que hagan al inmueble sus dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar dichos consumos.

En atención a lo expuesto, unido al hecho de que la Empresa cobrará con base en la diferencia de lectura como elemento principal de cobro, es claro que la empresa se encuentra legalmente facultada para generar los cobros de cargo fijo y la diferencia de lecturas entre una vigencia y otra que arroje el medidor, no obstante lo anterior se informa que si el usuario lo que requiere es la suspensión temporal del servicio puede elevar petición en tal sentido ante la ESP, la cual conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001.

No genera cobro alguno, en caso de que el medidor no arroje diferencia de lecturas, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

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 lo que atañe al servicio de aseo por valor de \$12.968,00, es oportuno manifestar que esta prestadora solo funge como agente recaudador de un servicio que es prestado por la empresa SERAMBIENTAL, razón por la cual no abstenemos de hacer pronunciamiento al respecto.

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.9258, factura No. 3615361 del período comprendido entre el 24 de diciembre de 2017 al 23 de enero de 2018 (enero de 2018), de 6 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

1 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



# 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.

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° 9258

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 239020  
 Email: [pqr@aaaespinal](mailto:pqr@aaaespinal.gov.co)  
 Vigilada SUPERSERVICIOS SSP NU  
 Espinal – Tolima

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 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:	10/02/2016	R D	Fecha 2:	11/03/2016	R D
Nombre del distribuidor:	Sociedad Segura		Nombre del distribuidor:		
C.C.			C.C.		
Centro de Distribución:	C.C. 93.138.191		Centro de Distribución:		
Observaciones:	10352		Observaciones:	2301P ✓	