

472 Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 CQ 25 G 95 A 95 Línea Nat: 01 8000 111 210

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



**REMITENTE**  
 Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E S  
 Dirección: Cra 6 n 7-80

Ciudad: ESPINAL  
 Departamento: TOLIMA  
 Código Postal: 733520356  
 Envío: RRG12365802CO

**DESTINATARIO**  
 Nombre/ Razón Social: ELIZABETH SOLANO

Dirección: MZ D6 C 6 VILLA CATALINA  
 Ciudad: ESPINAL  
 Departamento: TOLIMA

Código Postal:  
 Fecha Pre-Admisión:  
 01/03/2018 18:03:37

Mis Transporte Lic de carga 000000 del 20/05/2018  
 Min IC Ries Masopira Empresa 000007 del 03/09/2018

ESPINAL-TOLIMA  
 CODIGO: 1531  
 CELULAR: 3134088126

Centro Operativo: PO IBAGUE  
 Orden de servicio: 9375057  
 Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 18:03:37

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  
 Referencia: AVISO-5017  
 Ciudad: ESPINAL  
 Teléfono: 2390201  
 Depto: TOLIMA  
 NIT/C.CIT.: 890704204  
 Código Postal: 733520356  
 Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: ELIZABETH SOLANO  
 Dirección: MZ D5 C 6 VILLA CATALINA  
 Tel:  
 Ciudad: ESPINAL  
 Código Postal:  
 Depto: TOLIMA  
 Código Operativo: 4004000

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

Dice Contener: 1531  
 Observaciones del cliente: CODIGO-1531  
 NU 15CMB

Causal Devoluciones:

RE Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE No existe	NT N2	No contactado
NR No reside	FA	Fallecido
NR No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM	Fuerza Mayor
Dirrección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:  
 Fecha de entrega: 01/03/2018 18:03:37  
 DISTRIBUIDOR: Jose Luis Segura  
 C.C. 93.138.191  
 Gestión de entrega: 200



Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 E # 35 A 35 Bogotá / www.472.com en Línea Nacional 018000 111 210 / Tel. contacto (57) 4727005. Mis Transporte Lic. de carga 000000 del 20 de mayo de 2018/Min. IC. Ries. Masopira Empresa 000007 del 03 de septiembre del 2018. El usuario de esta empresa constancia que hace conocimiento del contenido de esta constancia publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para mejorar la entrega delgado. Para ejercer algún reclamo, envíe correo electrónico a: 472@psn.com.co

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.-1800072541- del 19/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente ELIZABETH SOLANO 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*  
 JOSE DE JESUS HERRAN



Día 01 MES 03 AÑO 2018

Consecutivo 5017

Señor(a)  
ELIZABETH SOLANO  
MZ D5 C 6 VILLA CATALINA  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO:1531  
CELULAR:3134088126

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.-1800072541- del 19//02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente ELIZABETH SOLANO 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.5017 del 01/03/18 fue enviado el día 01/03/18 y la notificación se considera surtida el día 02/03/18

FIRMA y CC

*[Handwritten signature]*

93128032

Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20184200072541  
Fecha: 19-02-2018

Señor (a)  
ELIZABETH SOLANO  
MZ D5 C6 Villa Catalina  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200037752 del 09 de Febrero de 2018  
Código de Cuenta : 1531

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 1531, a nombre de **MAYORQUIN MARIA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ D5 C6 Villa Catalina**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día: **9 de febrero de 2018**, el señor (a): **Elizabeth Solano M.** informa "el medidor se encuentra en revisión solicito la pronta revisión del contador (...)", nos permitimos 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.**

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



El mismo precepto establece que:

***Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período 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 períodos 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 período con base en los de períodos 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 período 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 período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En el caso que nos ocupa, en la factura **No. 3612032** 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 **22 m<sup>3</sup>** de consumo promedio en razón a que al momento de la toma de lecturas el medidor fue reportado encerrado, siendo su consumo histórico de 21 m<sup>3</sup>, se procedió a la facturación *Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor.*

Así mismo el día de 14 de febrero de 2018, la empresa mediante acta de visita técnica, constato que el medidor registra consumos, lectura 862, no obstante a ello se logró establecer que el medidor se encuentra encerrado.

Sin perjuicio de lo anterior se infiere el mal estado del aparato de medición y además de ello las disminuciones sustanciales en el consumo que superen los porcentajes de ley, sin causa justificada también se consideran desviaciones significativas que habilitan a la prestadora para exigirle al usuario o suscriptor el pago promedio del consumo.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta las visitas realizadas por funcionarios de la empresa se establece que el medidor se encuentra dentro del predio, lo cual dificulta los procesos de toma de lecturas, revisiones técnicas y visitas programadas. Por tal razón, se solicita el traslado del equipo de medida a un lugar accesible.

Cabe resaltar que según el Contrato de Condiciones Uniformes cláusula décima, literal 10.e "El suscriptor o usuario debe permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"; Así mismo de no permitirlo según la cláusula décima quinta literal, 15.3.o establece "La Suspensión por Incumplimiento, la falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario".

De acuerdo a lo anterior, la Empresa de Acueducto otorga un plazo de 15 días para el traslado del medidor, si al finalizar este tiempo no se ha realizado lo solicitado, la empresa procederá a ejecutar el traslado por cuenta del suscriptor o usuario. De no permitirlo se suspenderá el servicio por falta de micro medición.

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

RESUELVE:

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](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.

1. Resolver en forma desfavorable el reclamo.
2. Modificar el consumo de la factura No. 3612032 período comprendido entre el 24 de diciembre de 2017 y el 23 de enero de 2018 (enero de 2018), de 22 m3, con en la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor de 7 m3.
3. Requerir al usuario y/o suscriptor el traslado del medidor, so pena la a **suspensión del servicio por falta de medición.**
4. 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.
5. 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° 1531

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"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado								
		<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado								
	Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor									
	No Reside										
Fecha 1:	31	MAR	R	D	Fecha 2:	DIA	MES	AÑO	R	D	
Nombre del distribuidor	José Luis Segura					Nombre del distribuidor					
C.C.	C.C. 93108191					C.C.					
Centro de Distribución	C.C. 93108191					Centro de Distribución					
Observaciones:	1115 —					Observaciones:					

