

472  
 Servicios Postales Nacionales S.A  
 NIT 900.062.917-9  
 DG 25 C 05 A 56  
 Línea Nat. 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

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



RN910868268CO

**REMITENTE**

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

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal: 733520356

Envío: RN910868268CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
 EDILSON SAN JUAN

Dirección: MZ 11 C 14 PISO 2 LOS  
 BALKANES

Ciudad: ESPINAL

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

27/02/2018 16:09:19

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018  
 Min. T. Comercio Exterior 00001 del 12/10/2017

4994  
 000  
 4994  
 000

Centro Operativo: PO. IBAGUE  
 Orden de servicio: 9359395

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL  
 E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ESPINAL  
 Dirección: tra 6 n 7-80  
 Referencia: AVISO-5010  
 Ciudad: ESPINAL

Nombre/ Razón Social: EDILSON SAN JUAN  
 Dirección: MZ 11 C 14 PISO 2 LOS BALKANES  
 Tel:  
 Ciudad: ESPINAL

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

Dice Contener: 12649 ASU

Observaciones del cliente: CODIGO-12650

**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	CA	Cerrado
NE	No existe	NT	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
 Juan Carlos C. CC 92.730.556

Fecha de entrega:  
 Distribuidor:

4004  
 000  
 IBAGUE  
 SUR



48048004804808RN910868268CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 C # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte, Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min. T. Comercio Exterior 00001 del 12 de octubre del 2017  
 El usuario de este servicio garantiza que ha leído y aceptado el contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72. Para consultar los términos de uso de este servicio visite la página web 4-72.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.201800071461- del 13/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente EDILSON SAN JUAN 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 5010

Señor(a)  
EDILSON SAN JUAN  
MZ 11 C 14 PISO 2 LOS BALKANES  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO: 12650  
CELULAR:3005521475

#### 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.201800071461- del 13/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente EDILSON SAN JUAN 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





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



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20184200071461  
Fecha: 13-02-2018

Señor (a)  
EDILSON SANJUAN  
MZ 11 C14 PISO2 Los Balkanes  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200037212 del 05 de Febrero de 2018  
Código de Cuenta: 12650

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 12650, a nombre de BOCANEGRA TITO., corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección MZ 11 C14 PISO2 Los Balkanes, de este municipio.

Mediante reclamo verbal radicado en nuestras oficinas el día 5 de febrero de 2018, el señor (a): Edilson A. San Juan H, manifiesta "inconforme con el cobro, manifiestan que la lectura del medidor, en el mes pasado fue 592 y el de este mes 595 actualmente habita 1 persona (...)", 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:

***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 periodos del mismo suscriptor
- Con base en los consumos promedios de suscriptores

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



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

- Con base en aforos individuales.

Habrá 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. 3617068 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 27 m<sup>3</sup> de consumo promedio en razón a que al momento de la toma de lecturas el medidor fue reportado en revisión (595-592), 3 m<sup>3</sup>, siendo su consumo histórico de 26 m<sup>3</sup> en atención a ello y en aplicación del artículo 146 de la ley 142 de 1994, se procedió a la facturación Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor.

Así mismo atendiendo su reclamación, el día 6 de febrero de 2018, la empresa mediante acta de visita técnica logro constatar que el medidor registra consumos, el predio redujo el número de habitantes, antes lo habitaba 10 personas y ahora solo habita una, lectura 598.

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 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 las facturas No. 3617068 del período comprendido del 24 de diciembre de 2017 al 23 de enero de 2018 (enero de 2018) correspondiente a 27 m<sup>3</sup>, de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas reportada por el medidor de 3m<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  
"PARA SERCON SAS E.S.P."

Proyectó: Mónica Villamil Vásquez.  
Revisó: Abogado Hernán Eulices Ortiz Ossa.  
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 12650

Página 2 de 2  
Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 23902  
Email: [pqr@aaaespinal.com.co](mailto:pqr@aaaespinal.com.co) factu  
Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD

Espinal - Tolima

472	Motivos de Devolución	Desconocido	No Existe Número
		Rehusado	No Reclamado
		Cerrado	No Contactado
	Dirección Errada	Fallecido	Apartado Clausurado
	No Reside	Fuerza Mayor	
Fecha 1:	28 DE DIC 2017	Fecha 2:	13 DE ENO 2018
Nombre del distribuidor:		Nombre del distribuidor:	
C.C.	Juan Carlos U.		C.C.
Centro de			
Observaciones:	C.C. 90.732.336		