

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NT 900 062917-9
 DO 25 0 98 A 98
 Línea Nat. 01 8000 111 210

472 **SERVICIOS POSTALES Nacionales**
 RECORRIDO NACIONAL



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

Ciudad: ESPINAL
 Departamento: TOLIMA
 Código Postal: 733520356
 Envío: RN911579554CO

DESTINATARIO
 Nombre/ Razón Social:
 JOHN FREDY ROMERO BUSTOS
 Dirección: MZ E C 4 B / DIVINO NIÑO
 Ciudad: GIRARDOT
 Departamento: CUNDINAMARCA

Centro Operativo: PO IBAGUE
 Orden de servicio: 4004000
 Fecha de admisión: 28/02/2018 16:21:20

4107
 000

Nombre/ Razón Social: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.
 Dirección: ctra 6 n 7-80
 Referencia: AVISO-5015
 Ciudad: ESPINAL
 Teléfono: 2390201
 Depto: TOLIMA
 NIT/C.C/T: t890704204
 Código Postal: 733520356
 Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: JOHN FREDY ROMERO BUSTOS
 Dirección: MZ E C 4 B / DIVINO NIÑO
 Tel:
 Ciudad: GIRARDOT
 Código Postal:
 Depto: CUNDINAMARCA
 Código Operativo: 4107000

Valores
 Peso Físico(grs):200
 Peso Volumétrico(grs):0
 Peso Facturado(grs):200
 Valor Declarado:\$7.500
 Valor Flete:\$8.500
 Costo de manejo:\$0
 Valor Total:\$8.500

Dice Contener:
 Observaciones del cliente : CODIGO-11725

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:
 Distribuidor:
 C.C.

Gestión de entrega:
 Ter 0 1 MAR 2018 2do

4004
 000
 PO. IBAGUE
 SUR



02 MAR 2018

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.2018-00072171 del 19/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente JOHN FREDY ROMERO BUSTOS 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 presente no procede recurso alguno por encontrarse en apelación ante 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 28 MES 02 AÑO 2018

Consecutivo 5015

Señor(a)
JOHN FREDY ROMERO BUSTOS
MZ E C 4 B / DIVINO NIÑO
GIRARDOT-CUNDINAMARCA
CODIGO:11725
CELULAR:3143129359

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.2018-00072171 del 19/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente JOHN FREDY ROMERO BUSTOS 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 presente no procede recurso alguno por encontrarse en apelación ante 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.5015 del 28/02/18 fue enviado el día 28/02/18 y la notificación se considera surtida el día 01/03 /18

FIRMA y CC -----

Notificador Designado



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

**POR LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN No 20184200072171
de 19-02-2018, Espinal**



**EL SUSCRITO COORDINADOR COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL, en uso de sus facultades legales y;**

I. CONSIDERANDO

Que mediante escrito radicado el **7 de febrero de 2018**, el señor (a) **John Fredy Romero Bustos**, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra el oficio con Radicación 20184200067631 del 25-01-2018, respecto del inmueble identificado en esta Empresa mediante el código de suscriptor o usuario **No.11725**, ubicado en **LAS PALMAS El Carmen**, de esta Ciudad.

II. ANALISIS DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

Procede este despacho a establecer si el recurrente presentó en debida forma los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, es decir, dentro de los términos que estipula el artículo 76 del C.P.A.C.A., encontrando que presentó el recurso con apego a la normatividad vigente en la materia.

III. ANTECEDENTES Y ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

EL USUARIO presenta reclamación el 16 de enero del 2018, respecto de las facturas No. 3578859 y No. 3600517, de los periodos de noviembre y diciembre de 2017.

La Empresa mediante decisión con Radicación 20184200067631 del 25-01-2018, resolvió Mantener sin modificaciones la facturación correspondiente al código No. 11725, facturas 3578859 y 3600517 de los periodos de noviembre y diciembre de 2017, de **158 y 185 m3, respectivamente**, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.

El USUARIO interpone recurso de reposición en subsidio del de apelación contra dicha decisión argumentada entre otras cosas que *"se revise y se modifique la decisión tomada por la EAAA en las facturas No. 3578859 y No. 3600517 donde la empresa decide cobrar un valor sorpresivo (...)*.

IV. PROBLEMA JURÍDICO A DIRIMIR

En el recurso objeto de estudio, se pretende determinar si los consumos de **158 y 185 m3** cobrado en la facturas 3578859 y 3600517 de los periodos de noviembre y diciembre de 2017, constituyó una desviación significativa respecto del promedio de consumo histórico del predio, y si sobre el particular, esta empresa investigó las causas de las mismas de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

V. PRUEBAS DENTRO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVAS

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax Ext. 115 – Técnica Ext. 112

Email: aaaespinal@aaaespinal.gov.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSP NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



En el expediente aparecen los siguientes documentos que obran como pruebas:

1. Copia de las facturas en reclamación No. 3578859 y 3600517
2. Copia de petición instaurada Radicación 20184200067631 del 25-01-2018.
3. Copia del acta de visita técnica de relecturas No.258035 de 21 de noviembre de 2017 y No.260627 de 20 de diciembre de 2017.
4. Copia del acta de visita del 22 de enero de 2018.

I. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

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 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.



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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.

PERIODO DE NOVIEMBRE DE 2017

	Promedio histórico últimas seis facturas
Mayo de 2017	57
Junio de 2017	62
Julio de 2017	0
Agosto de 2017	0
SEPTIEMBRE de 2017	0
Octubre de 2017	43
	162
Total	162 / 6 = 27 m3

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 158 m3
Promedio periodos anteriores 27 m3
Resultado de la resta 141 m3

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

141 m3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
14100 / 27 M3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 522 m3%

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, aparece una desviación significativa para el periodo facturado en **noviembre de 2017**, por cuanto el consumo aumentó en un **522%**, con respecto del promedio histórico de **3 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 12º 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 octubre al 23 de noviembre de 2017 (**noviembre de 2017**), facturó consumo de **158 m3**, en atención a que mediante aviso, se dio informe de la visita a practicar el día 21 de noviembre de 2017 y llegada la fecha y hora avisada mediante acta previa de



relectura No.258035 de 21 de noviembre de 2017, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente, lectura 298, se repitió la visita el día 27 de noviembre de 2017, en el momento de la visita, al predio, el medidor se encontraba registrando consumos, el mismo registro 1 litro en 6 segundos, menor de edad en el predio, se le comento sobre la anomalía, lectura 338, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

PERIODO DE DICIEMBRE DE 2017

	Promedio histórico últimas seis facturas
Junio de 2017	62
Julio de 2017	0
Agosto de 2017	0
SEPTIEMBRE de 2017	0
Octubre de 2017	43
Noviembre de 2017	158
	263
Total	263 /6 = 43 m3

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 185 m3
Promedio periodos anteriores 43 m3
Resultado de la resta 142 m3

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

142 m3 (Diferencia en reclamación) x 100%=
14200 / 43 M3 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 330 m3%

Se concluye entonces que en el caso bajo estudio, aparece una desviación significativa para el periodo facturado en **diciembre de 2017**, por cuanto el consumo aumentó en un **330%**, con respecto del promedio histórico de **43 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 noviembre al 23 de diciembre de 2017 (**diciembre de 2017**), facturó consumo de **185 m3**, en atención a que mediante aviso, se dio informe



EAAA
DEL Espinal C.S.P.

de la visita a practicar el día 14 de diciembre de 2017 y llegada la fecha y hora avisada mediante acta previa de lectura No.260627 de 20 de diciembre de 2017, se efectuó visita al predio, pero el usuario no estuvo presente, lectura 388, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 22 de enero de 2018, se realizó visita técnica, encontrando, predio deshabitado, se verifica las condiciones de la cajilla y no presenta fuga, sin embargo se observa humedad y fuga en las instalaciones internas, en el tramo de tubería de 2" la cual está en tubería galvanizada y presenta deterioro, por lo cual no es posible reparar, se recomienda el cambio de la tubería domiciliaria, al respecto, es preciso traer a colación la normatividad que aplica...

Según el Decreto 302 de 2000, en su artículo 20 MANTENIMIENTO DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES. "El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el periodo de garantía en los términos del artículo 15 del mismo decreto". Y en el artículo 22 MANTENIMIENTO DE LAS REDES PÚBLICAS. La entidad prestadora de los servicios públicos, está en la obligación de hacer mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Por consiguiente los trabajos de optimización de red colectora es responsabilidad de la Empresa y no se genera ningún costo a los usuarios por este trabajo.

A su vez, en el artículo 21 del Decreto 302 de 2000. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS se expresa: "El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero esta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio".

si bien es cierto la empresa tiene la obligación del mantenimiento de las redes Públicas, según lo expresado en el artículo 22 del Decreto 302 del 2000, mencionado anteriormente en el numeral 3. Y según lo expresado en el artículo 20 y 21 de este mismo decreto, el mantenimiento de las acometidas y medidores, y las instalaciones domiciliarias es responsabilidad de los suscriptores o usuarios, y la entidad prestadora de los servicios podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones necesarias. Esto es mencionado anteriormente en el numeral 3 y 4.

Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere que el usuario realice la reposición de la red Interna de Acueducto, del predio, con el fin de evitar fugas en el mismo y la correcta utilización del mismo.

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 consecuencia esta prestadora;

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la decisión con Radicación 20184200067631 del 25-01-2018, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: Concédase el recurso de apelación interpuesto por la señor (a) **John Fredy Romero Bustos**, contra la decisión con Radicación 20184200067631 del 25-01-2018.

TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente Resolución, en los términos de los artículos 67 al 69 del C.P.A.C.A o Ley 1437 del 2011 al (la) señor(a) **John Fredy Romero Bustos**, identificado(a) con cédula de

ciudadanía N° 11.206.500, quien para el efecto puede ser citado(a) en la Mza E casa 4 barrio Divino Niño Girardot Cundinamarca, haciéndole entrega de una copia de la misma,

CUARTO: Envíese el expediente a la Dirección Territorial Centro de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE



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° 11725