

472  
 Servicio Postales Nacionales S.A.  
 NT 900 062.917-9  
 DG 26 G 06 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: crs 6 n 7-80

Ciudad: ESPINAL  
 Departamento: TOLIMA  
 Código Postal: 733520356  
 Envío: RNS12365816C0

**DESTINATARIO**  
 Nombre/ Razón Social: LUIS FERNANDO TAMAYO  
 Dirección: CL 6 NO. 10-26 APTO ISAIAS OLIVAR  
 Ciudad: ESPINAL  
 Departamento: TOLIMA

Código Postal: 733520364  
 Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 16:03:37

4004  
 850

Centro Operativo: PO IBAGUE  
 Orden de servicio: 9375057  
 Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 16:03:37

RN912365816C0

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-5020  
 Ciudad: ESPINAL  
 Teléfono: 2390201  
 Depto: TOLIMA  
 MTC.C/T.: 890704204  
 Código Postal: 733520356  
 Código Operativo: 4004000

Nombre/ Razón Social: LUIS FERNANDO TAMAYO  
 Dirección: CL 6 NO. 10-26 APTO ISAIAS OLIVAR  
 Tel: [blank]  
 Ciudad: ESPINAL  
 Código Postal: 733520364  
 Depto: TOLIMA  
 Código Operativo: 4004850

Valores Destinatario Remite  
 Peso Físico(gms): 200  
 Peso Volumétrico(gms): 0  
 Pes: Facturado(gms): 200  
 Valor Declarado: \$5 200  
 Valor Flete: \$5 200  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$5 200

Dice Contener: *NO TAMAYO TAMAYO*  
 Observaciones del cliente: CODIGO:21765

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	C1 C2 Cerrado
NS No existe	N1 N2 No contactado
NR No reside	PA Fallecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
Dircción errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: *2 MARZO 2018 16:00*  
 Distribuidor: **José Luis Segura**

Gestión de entrega: *Ter C.C. 93. Edor 18:191*

4004  
 000  
 PO. IBAGUE  
 SUR



Prepago: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 85 A-50 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional (01800) 8720 / tel. contacto (071) 472035. Mis. Transporte Lic. de carga (00079) del 25 de mayo de 2008/Mis. RC. Res. Ministerio Expreso (00067) de 8 de septiembre del 2008. El usuario dopo expresa constancia que fue conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 472 utilizará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para oponer algún reclamo, envíelo al correo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

CODIGO:21765  
 CELULAR:3015305916

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.201800072461- del 19/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUIS FERNANDO TAMAYO 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.

*J*  
 JOSE DE JESUS HERRAN



Día 01 MES 02 AÑO 2018

Consecutivo 5020

Señor(a)  
LUIS FERNANDO TAMAYO  
CL 6 No.10-26 APTO B / ISAIAS OLIVAR  
ESPINAL-TOLIMA  
CODIGO:21765  
CELULAR:3015305916

#### 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.201800072461- del 19/02/18, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente LUIS FERNANDO TAMAYO 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.5020 de 01/03/18 fue enviado el día 01/03/18 y la notificación se considera surtida el día 02/03/18

FIRMA y CC

  
-----  
097-117602  
Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. 20184200072461  
Fecha: 19-02-2018

Señor (a)  
LUIS FERNANDO TAMAYO  
CL 6 10-26 APTO Isaias Olivar  
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20184200037682 del 08 de Febrero de 2018  
Código de Cuenta : 21765

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 21765, a nombre de **LUIS FERNANDO TAMAYO NIÑO.**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **CL 6 10-26 APTO**, de este municipio.

Mediante reclamo verbal radicado en nuestras oficinas el día **8 de febrero de 2018**, el señor (a): **Luis Fernando Tamayo Niño**, manifiesta "*el inmueble ha estado desocupado y ahora en diciembre lo habitaron por eso el consumo no puede estar tan alto (...)*", 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.*

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



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 (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 limite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el limite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos limites, 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	1
Agosto de 2017	4
septiembre de 2017	2
Octubre de 2017	0
Noviembre de 2017	0
Diciembre de 2017	0
	7
Total	7/6 = 1 m <sup>3</sup>

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 períodos reclamado 23 m<sup>3</sup>  
Promedio períodos anteriores 1m<sup>3</sup>  
Resultado de la resta 22 m<sup>3</sup>

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

$$\begin{aligned} & 22 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ & 2200 \div 1 \text{ (consumo promedio)} = \\ & \text{Porcentaje de Desviación de} = \mathbf{2200\%} \end{aligned}$$

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 **2200 %**, con respecto del promedio histórico de **1m<sup>3</sup>** 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 (40m<sup>3</sup>)*.

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 **325 m<sup>3</sup>**, 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. 260854** de 17 de enero de 2018, pero el usuario no estuvo presente, se visitó nuevamente el predio el día 26 de enero de 2018 y el usuario manifiesta que está recién habitado, y que lleva 15 días allí, lectura 32, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Sin embargo teniendo en cuenta la solicitud, el día 9 de febrero de 2018, pero el usuario no estuvo presente para las revisiones pertinentes, lectura 33, habitan 1.

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. 21765**, factura No. 3603140 del periodo comprendido entre el 24 de diciembre de 2017 al 23 de enero de 2018 (**enero de 2018**), de 23 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 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° 21765

472	Motivos de Devolución	Desconocido	No Este Número
		Reluzado	No Reclamado
		Cerrado	No Contactado
	Dirección Errada	Fallecido	Apartado Clausurado
	No Resido	Fuerza Mayor	
Fecha 1	23/01/2018	Fecha 2	
Nombre del Distribuidor	José Luis Segura		
C.C.	C.C. 93.138.191		
Centro de Distribución			
Observaciones	qrc —		