



Flandes, 14 de febrero de 2020

Señora
LUZ MARY HENAO SOLANO
Carrera 88 A No. 21-75, casa 113 Conjunto Tukumena de hayuelos
E-mail: jcatherinerh@gmail.com
Celular: 3167891487
Bogotá D.C.
Cod. 1-10854-7

NOTIFICACIÓN POR AVISO.

LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P." TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al No haberse llevado a cabo la notificación personal del oficio A.E - E.S.P 0147 06- 02 -20 expedido por la empresa el día 06 de febrero de 2.020, por medio del cual se da respuesta, 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.

Advirtiéndole que, contra este acto administrativo, proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, dentro de los términos señalados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ante cualquier inquietud o sugerencia al respecto, por favor comunicarse al número de celular institucional 3183473172 al correo electrónico pqr1@espuflan.com.co o pqr2@espuflan.com.co.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.

Atentamente,


YASMID CALDERON OVIEDO
Directora Comercial "ESPUFLAN E.S.P"

Elaboro: Jessica Cardozo S - Auxiliar Administrativo 

*Recibido
Jessica S
14/02/20*



Flandes, 06 de febrero de 2020

A.E - E.S.P No 0147 - 06 -02 -20

Señora
LUZ MARY HENAO SOLANO.
Carrera 88 A No. 21-75, casa 113 Conjunto Tukumena de hayuelos
E-mail: jcatherinerh@gmail.com
Celular: 3167891487
Bogotá D.C.
Cod. 1-10854-7

ASUNTO: RESPUESTA A SU OFICIO RADICADO EN LA OFICINA DE PQR EL DIA 20 DE ENERO DE 2.020.

Respetada Señora,

En atención a su solicitud de la referencia, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P.", se permite dar contestación al mismo en los siguientes términos:

De conformidad con lo preceptuado por la Ley 142 de 1.994: "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"; Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1641 de 1994, Decreto Nacional 2785 de 1994, Decreto Nacional 3087 de 1997, Decreto Nacional 302 de 2000, Decreto Nacional 847 de 2001, Decreto Nacional 1713 de 2002, y Decreto Nacional 549 de 2007 se ejecutó la siguiente petición: "...**Solicito el cambio de medidor de agua...**"..."**me sea cobrado en la factura en una sola cuota**"..."**tener en cuenta que la casa no se encuentra habitada...**".

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 períodos del mismo suscriptor
- Con base en los consumos promedios de suscriptores
- Con base en aforos individuales.

Sin sujeción de lo anterior el numeral 15.3 o del contrato de condiciones uniforme, establece la suspensión del servicio por falta de medición.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





"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 cuenta con código de referencia 1108547, se genera cobro por concepto de 20 m³ de consumo promedio en razón a que al momento de la toma de lecturas el medidor fue reportado en frenado (418- 418, 0 m³), siendo su consumo histórico de 20 m³, lectura que no presenta variación desde el mes de diciembre de 2017, 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.

En el mismo sentido el día 13 de enero de 2.020, el señor ABELARDO SILVA RIVERA (Administrador de Conjunto), se presentó en la oficina de PQR de la Empresa con simular solicitud, requiriendo una visita técnica la cual fue ejecutada el mismo día mediante orden de revisión domiciliaria No. 50433, constatando que el medidor se encuentra frenado en lectura 0418.

En virtud a que el medidor es indispensable para la fidelidad de las lecturas, La empresa accede a la instalación y financiación de un equipo de medida de ½ pulgada en una sola cuota, una vez cuente con medidores disponibles para ello; Sin embargo, Referente a la facturación de solo cargos fijos hasta que el medidor sea cambiado por parte de la Empresa, me permito indicarle que esta dependencia NO accede a su solicitud, en vista de que el usuario no está obligado a adquirir el medidor con la entidad, si este lo desea también podrá allegar a la Empresa un medidor nuevo dentro de los plazos señalados en el párrafo 3 del artículo 144 de la ley 142 de 1994, el cual menciona lo siguiente:

Artículo 146: Párrafo 3 "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor."

Lo anterior cumpliendo con las especificaciones técnica requeridas en el Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado y demás disposiciones normativas concordantes; equipo de medida que deberá ser allegado a la oficina de PQR de la empresa "ESPUFLAN E.S.P." en físico con su correspondiente factura de compra y certificado de calibración no mayor a seis (6) meses de expedición, documentos que deben ser presentados en original y copia. – Se adjunta formato de especificaciones técnicas del medidor.



Por lo anterior expuesto se resuelve:

RESUELVE

1. ACCEDER a la instalación y financiación de un equipo de medida de ½ pulgada a una sola cuota que será aplicada en el periodo de facturación del mes actual en el que se realice la instalación del mismo.
2. MANTENER el cobro por el consumo promedio de 20m³ hasta que el predio cuente con un equipo de medida que permita confiarnos irrestrictamente a la medición del consumo, 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 el contenido de la presente decisión al señor(a) LUZ MARY HENAO SOLANO, en su condición de Usuario (a) y/o Suscriptor(a) de la Empresa, para lo cual se procederá a enviar la correspondiente citación a la dirección de notificación: Carrera 88 A No. 21-75, casa 113 Conjunto Tukumena de hayuelos de Bogota D.C. de este municipio. Celular: 3167891487 E-mail: jcatherinerh@gmail.com.

Atentamente

YASMID CALDERON OVIEDO
Directora Comercial "ESPUFLAN E.S.P"

Proyecto: Jessica Cardozo -Auxiliar Administrativo PQR
Revisó: Hernán Ortiz Ossa – Asesor Jurídico