



Flandes, 25 de febrero de 2020

Señor(es)  
**ELIECER MARTINEZ**  
CL 1 7 139 B/ Lleras Flandes Tolima  
Código Interno: **1100536**

**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 expedido el día 17 de febrero de 2.020, como contestación a su solicitud registrada bajo el registro de reclamo interno No. **30344**, 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](mailto:pqr1@espuflan.com.co) o [pqr2@espuflan.com.co](mailto: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 CALDERÓN OVIEDO**  
Directora Comercial “ESPUFLAN E.S.P”

Elaboro: Jessica Cardozo S - Auxiliar Administrativo



Flandes, Febrero 17 de 2020

Señor(es)  
MURILLO SOFIA / ELIECER MARTINEZ  
CL 1 7 139 LLERAS FLANDES TOLIMA  
Código Ruta: 030306200000  
Código Interno: 1100536

REFERENCIA: RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN O RECLAMO RADICADO No. 30344

Respetado(a) Señor(a):

Atendiendo el derecho de petición y/o reclamo 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 y se ejecutó la siguiente solicitud: "El usuario solicita verificar lectura, hacer pruebas de registro al medidor, consumo elevado".

Sea lo primero señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994, 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 1.994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, 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 (40 m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>);
- 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



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES**  
**Nit. 800190921-4**  
**INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835**  
**DEL 16 DE JUNIO DEL 2015**



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. 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.

	<b>Enero de 2020</b>
Julio - 2019	23
Agosto -2019	5
Septiembre -2019	17
Octubre -2019	19
Noviembre -2019	16
Diciembre -2019	24
Total	104
	<b>104 /6 = 17.3 m<sup>3</sup></b>

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	50 m <sup>3</sup>
Promedio periodos anteriores	17.3 m <sup>3</sup>
Resultado de la resta	32.7 m <sup>3</sup>

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

$$32.7 \text{ m}^3 \text{ (Diferencia en reclamación)} \times 100\% = \\ 3270 / 17.3 \text{ m}^3 \text{ (consumo promedio)} = \\ \text{Porcentaje de Desviación de} = 189 \text{ m}^3 \%$$

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, se presentó desviación significativa para el periodo facturado en **enero de 2.020**, por cuanto el consumo aumento en un **189%**, con respecto del promedio histórico de **17.3 m<sup>3</sup>** por debajo 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 1.994, y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2.000, 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 17 de diciembre de 2.019 al 16 de enero (enero de 2.020), facturó consumo de 50m<sup>3</sup>, atendiendo la normatividad citada se realiza la visita técnica, el día 31 enero de 2.020, mediante acta de orden de revisión domiciliaria No. 50529, se encuentra acometida sin fuga, Lectura 0988, por lo que se procedió a facturar el consumo desviado.

Por lo anterior expuesto se resuelve:

**RESUELVE:**

1. MANTENER el consumo reflejado en la factura No. 3120277 correspondiente al periodo de facturación comprendido del 17 de diciembre de 2.019 a 16 de enero (enero de 2.020), de 50m<sup>3</sup>, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.
2. 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.
3. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente decisión al señor(a) MURILLO SOFIA / ELIECER MARTINEZ, 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 registrada en el sistema: CL 1 7 139 LLERAS FLANDES TOLIMA, de este municipio.

Cordialmente,

  
YASMID CALDERON OVIEDO  
Directora comercial

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