



Flandes, 07 de febrero de 2020

Señora
CATALINA SALDAÑA DE BARBA
Manzana O Casa 6 Conjunto Santa Martha Flandes Tolima
Carrera 7B # 9B – 36 Sur B/ Nariño Sur, Bogota D.C.
Correo electrónico: luluangela@hotmail.com
Cod. 1023837

NOTIFICACIÓN POR AVISO.

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

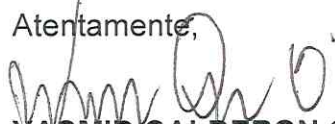
Al No haberse llevado a cabo la notificación personal del oficio A.E - E.S.P 0133 31– 01 –20 expedido por la empresa el día 31 de enero de 2.020, por medio del cual se da respuesta a su derecho de petición de fecha (14) de enero de 2.020, interpuesto ante la oficina de PQR de la empresa, con el fin de 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 r
19/02/20*





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



Flandes, 31 de enero de 2020.

A.E - E.S.P 0133 31- 01 -20

Señora
CATALINA SALDAÑA DE BARBA
Manzana O Casa 6 Conjunto Santa Martha Flandes Tolima
Carrera 7B # 9B – 36 Sur B/ Nariño Sur, Bogota D.C.
Correo electrónico: luluangela@hotmail.com
Cod. 1023837

REF: RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICION DE FECHA (14) DE ENERO DE 2020
INTERPUESTO ANTE LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA.

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:

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 periodo 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*
- *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.

"Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia

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





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



A.E - E.S.P 0133 31- 01 -20

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. 3109383** del período comprendido entre el 20 de noviembre al 20 de diciembre de 2019 (diciembre de 2019) se generó un 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 (128-128, 0 m3, siendo su consumo histórico de 20 m3, lectura que no presenta variación desde el mes de agosto de 2018, 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.

Así mismo el día 14 de enero de 2020, la empresa mediante orden de revisión domiciliaria No. 50427 se constató que el medidor se encuentra frenado; En virtud a que el medidor es indispensable para la fidelidad de las lecturas, usted debía 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.

Lo cual realizo el día 22 de enero del año en curso, por lo cual la empresa empezara a facturar desde el período de facturación del mes de febrero de 2020 el consumo registrado por su nuevo equipo de medida como se estipula en la norma citada.

De acuerdo a lo anterior no se accede a modificar la factura sujeta de reclamo, teniendo en cuenta que el medidor no registra variación de lectura, lo cual no permite confiarnos irrestrictamente a la medición del consumo.

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





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



A.E - E.S.P 0133 31- 01 -20

RESUELVE:

1. Mantener el consumo reflejado en la factura No. 3109383 correspondiente al periodo de facturación comprendido del 20 de noviembre al 20 de diciembre de 2019, de 20m³. 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 a la señora CATALINA SALDAÑA DE BARBA, en su condición de Usuaria y/o Suscriptora de la Empresa, para lo cual se procederá a enviar la correspondiente citación a la dirección registrada en el expediente **Manzana O Casa 6 Conjunto Santa Martha Flandes Tolima. Carrera 7B # 9B – 36 Sur B/ Nariño Sur, Bogota D.C.** e-mail luluangela@hotmail.com.

Atentamente,


YASMID CALDERON OVIEDO
Directora comercial

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

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

