Flandes, 08 de junio de 2022

Señor(a)
LUIS FERNANDO HERRERA CRUZ
CALLE 1 No. 9-13 BARRIO LLERAS
Código Interno 1103456
Teléfono 3223350966
Ciudad

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 – No. 521-26-05-2022 como contestación a su petición radicado bajo registro de reclamo No. 37404 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.

Ante cualquier inquietud o sugerencia al respecto, por favor comunicarse al número de celular institucional 3183473172 al correo electrónico pqr@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,

SANDRA RIVERA ARIAS
Auxiliar Administrativa Comercial

Centro de Soluciones

2103679353

0105	025	

DESTINO FLANDES TOLIMA

Solución: DEVOLUCION AL REMITENTE	Posición Rack:

CONFIRMACION DE ENVIO No. 1

Destinatario:
Dirección:
CR 8 CL 12 ESQUINA

14062

C.P: 733510012 **Tel:** 318353815

Observaciones:
SE HACE DEVOLUCION A REMITENTE - DIRECCION ERRADA-NO CONTESTA TELEFONO PARA CONFIRMAR

Ciudad Conf.: GIRARDOT **Fecha Conf.:** 6/10/2022

Flandes, mayo 26 de 2022

A.E - E.S.P No. 0521 - 26-05-2022

Señor(a)
LUIS FERNANDO HERRERA CRUZ
CALLE 1 No. 9-13 BARRIO LLERAS
Teléfono 3223350966
Ciudad

REFERENCIA: **Código Interno 1103456**
RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN O RECLAMO RADICADO No. 37404 DEL 10 DE MAYO DE 2022

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 302 de 2000, Decreto Nacional 847 de 2001 y Decreto Nacional 549 de 2007, Se ejecutó la siguiente solicitud: *"VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL PREDIO Y DEL MEDIDOR, USUARIO INDIICA: DEJAR DE REALIZARME COBROS DE DINEROS QUE SEGÚN LA EMPRESA LES DEBO POR CONSUMOS NO FACTURADOS, QUE ME SEA BORRADO ESTA DEUDA DE LA FACTURA QUE ME ESTA LLEGANDO MES A MES POR LA EMPRESA COMETIO OMISION AL NO REALIZAR LO ORDENADO POR LA LEY, AL VERIFICAR EL HISTORIAL DE CONSUMOS EL COBRO QUE ME ESTA REALIZANDO LA EMPRESA NO SE AJUSTA AL CONSUMO REAL, SE ANEXA ESCRITO…".*

En atención a la petición de la referencia, le comunico que revisado el expediente obra que existe una petición en el mismo sentido del Código de Referencia No.**1103456**, de fecha 10/05/2022, radicado bajo Registro de Reclamo No. 36616, la empresa emitió respuesta mediante el oficio AE.E.S.P. No. 2633 20-12-2021. la cual fue notificada por aviso el 30 de diciembre de 2021, dando cumplimiento a lo

dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Cabe precisar que en el oficio AE.E.S.P. No. 2633 – 20-12-2021, se le concede al usuario los recursos de reposición y de apelación conforme a lo establecido en la normatividad vigente en la materia, sin embargo, no reposa dentro del expediente documento soporte donde se haya hecho uso de los recursos dentro de los términos habilitados para tal efecto, por lo que el acto administrativo cobró firmeza y se encuentra ejecutoriada además conforme lo prescribe el artículo 87 de la ley 1437 del 2011 que al tenor dispone:

Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

.....

3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

.....

El mismo cuerpo normativo refiere en cuanto la oportunidad para presentar los recursos lo siguiente:

Artículo 76. Oportunidad y presentación. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez...

Bajo la misma egida refiere el mismo estatuto respecto los requisitos del recurso lo siguiente:

Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido. ...

Asimismo, La ley 1437 del 2011, establece:

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

"Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane."

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido. …

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, es claro que la Empresa ha dado el trámite contemplado en la normatividad vigente a la petición impetrada por parte del usuario con respecto a la facturación del mes de octubre de 2021 por 397m^3, así mismo esta prestadora se abstendrá de emitir pronunciamiento de fondo sobre el tema y se supeditará a lo resuelto en el oficio **A.E - E.S.P No 2633 - 20-12-2021.**

Con respecto al análisis de los últimos meses facturados mencionados en la reclamación, se cita lo siguiente:

"El Inc. 3 Artículo 154 de la ley 142 de 194 prevé que; EN NINGÚN CASO, PROCEDEN RECLAMACIONES CONTRA FACTURAS QUE TUVIESEN MÁS DE CINCO (5) MESES DE HABER SIDO EXPEDIDAS POR LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.
Ampliando el inciso 3° del artículo 154 de esta ley, es claro concluir que dicho lapso es perentorio e inexorable, lo que de suyo implica que estamos frente un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.
Para comprender mejor lo dispuesto en el Art. 154 de la ley 142 de 1994, que habla sobre la oportunidad que tiene el usuario para presentar reclamos; se hace necesario traer de presente el CONCEPTO SSPD OJ- 2003-0039, que aclaró diferentes aspectos relacionados con la caducidad y la prescripción de las facturas, en ese momento se dijo:
"En cuanto a la caducidad esta oficina manifestó lo siguiente en el concepto en cita " (...) De otra parte, el inciso 2°. El artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (05) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.
"Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en periodo determinado."
"El periodo de facturación no interesa para su contabilizaron, y solo basta que expire los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar."
Resumiendo, la anotación anterior, se concluye que los suscriptores y/o usuarios necesariamente deben expresar sus inconformidades puntuales y oportunamente; toda vez que las reclamaciones imperiosamente se encuentran sujeta al requisito de oportunidad previsto en el ART. 154 de la Ley 142 de 1994. De ahí que si el usuario no hace valer sus derechos oportunamente se vería abocado a dicha consecuencia jurídica…".

Por lo anterior, se realizará el análisis de los 5 meses anteriores al periodo en reclamación, es decir, desde el mes de DICIEMBRE de 2021 a ABRIL de 2022. Cabe aclarar que el mes de septiembre de 2021, no se tomará en cuenta para el respectivo análisis, por no haberse realizado la oportuna reclamación en el tiempo establecido.

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".*

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 m3);
b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m3);

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. 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 SERVICIO DE DICIEMBRE DE 2021

HISTORICO	CONSUMO MES DE DICIEMBRE DE 2021
JUNIO-2021	20
JULIO-2021	20
AGOSTO-2021	80
SEPTIEMBRE-2021	175
OCTUBRE-2021	397
NOVIEMBRE-2021	85
SUMATORIA TOTAL	777 777/6= 129m^3
PROMEDIO HISTORICO	**129 m^3**

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	65 m^3
Promedio períodos anteriores	129m^3
Resultado de la resta	-64m^3

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

-64 m^3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
-6400 /129 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = -49%

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, no se presentó desviación significativa para el periodo facturado en DICIEMBRE de 2021, por cuanto el consumo tuvo una disminución del -49% con respecto del promedio histórico de **129m^3** 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 *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m^3).*

PERIODO DE SERVICIO DE ENERO DE 2022

HISTORICO	CONSUMO MES DE ENERO DE 2022
JULIO-2021	20
AGOSTO-2021	80
SEPTIEMBRE-2021	175
OCTUBRE-2021	397
NOVIEMBRE-2021	85
DICIEMBRE-2021	65
SUMATORIA TOTAL	822 822/6= 137m^3
PROMEDIO HISTORICO	**137 m^3**

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 período reclamado	111m^3
Promedio períodos anteriores	137 m^3
Resultado de la resta	-26 m^3

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

-26 m^3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
-2600 /137 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = -18%

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, no se presentó desviación significativa para el periodo facturado en ENERO de 2022, por cuanto el consumo tuvo una disminución de -18% con respecto del promedio histórico de **137 m^3** 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 *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m3).*

PERIODO DE SERVICIO DE FEBRERO DE 2022

HISTORICO	CONSUMO MES DE FEBRERO DE 2022
AGOSTO-2021	80
SEPTIEMBRE-2021	175
OCTUBRE-2021	397
NOVIEMBRE-2021	85
DICIEMBRE-2021	65
ENERO-2022	111
SUMATORIA TOTAL	913 913/6= 152m^3
PROMEDIO HISTORICO	**152 m^3**

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 período reclamado	98m^3
Promedio períodos anteriores	152 m^3
Resultado de la resta	-54 m^3

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

-54 m^3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
-5400 /152 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = -35%

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, no se presentó desviación significativa para el periodo facturado en FEBRERO de 2022, por cuanto el consumo tuvo un aumento de 13% con respecto del promedio histórico de **13 m^3** 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 *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m^3).*

PERIODO DE SERVICIO DE MARZO DE 2022

HISTORICO	CONSUMO MES DE MARZO DE 2022
SEPTIEMBRE-2021	175
OCTUBRE-2021	397
NOVIEMBRE-2021	85
DICIEMBRE-2021	65
ENERO-2022	111
FEBRERO-2022	98
SUMATORIA TOTAL	931 931/6= 155m^3
PROMEDIO HISTORICO	**155m^3**

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 período reclamado	162m^3
Promedio períodos anteriores	155 m^3
Resultado de la resta	7m^3

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

7m^3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
700 /155 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = 4%

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, no se presentó desviación significativa para el periodo facturado en MARZO de 2022, por cuanto el consumo tuvo un aumento de 4% con respecto del promedio histórico de **155 m^3** 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 *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m^3).*

PERIODO DE SERVICIO DE ABRIL DE 2022

HISTORICO	CONSUMO MES DE ABRIL DE 2022
OCTUBRE-2021	397
NOVIEMBRE-2021	85
DICIEMBRE-2021	65
ENERO-2022	111
FEBRERO-2022	98
MARZO-2022	162
SUMATORIA TOTAL	918 918/6= 153m^3
PROMEDIO HISTORICO	**153m^3**

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 período reclamado	88m^3
Promedio períodos anteriores	153 m^3
Resultado de la resta	-65m^3

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

-65m^3 (Diferencia en reclamación) x 100% =
-6500 /153 (consumo promedio) =
Porcentaje de Desviación de = -42%

Se concluye entonces que, en el caso bajo estudio, no se presentó desviación significativa para el periodo facturado en ABRIL de 2022, por cuanto el consumo tuvo una disminución de -42% con respecto del promedio histórico de **153 m^3** 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 *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m^3).*

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, la puesta en funcionamiento de más puntos hidráulicos, 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 en la cuenta No. **1103456** para los periodos en reclamación, mes de facturación de **DICIEMBRE DE 2021 A ABRIL DE 2022**, facturó consumos para cada periodo, derivados de la estricta diferencia en la toma de lecturas. Teniendo en cuenta que, en los 5 meses analizados, no se presentó desviación significativa.

Así mismo, teniendo en cuenta la ORDEN DE REVISION No. 54696 del 10 de mayo de 2022, donde se informa: "*SE REALIZA VISITA TECNICA AL PREDIO, SE RETOMA LECTURA 0662 SE HIZO PRUEBAS AL MEDIDOR ESTE REGISTRA CONSUMOS CORRESPONDE A UNAS RESIDENCIAS. NO SE OBSERVAN FUGAS. USUARIO TIENE 2 TANQUES SUBTERRRANEOS. DONDE RESERVA AGUA PARA LAS NECESIDADES...*".

En razón a lo anterior, Espuflan E.S.P. no accede a la reliquidación de los meses de facturación de DICIEMBRE DE 2021 Y ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL DE 2022, basado en que el medidor se encuentra registrando consumo de manera correcta.

En virtud de lo anterior expuesto se:

RESUELVE

1. **RATIFICAR** el consumo de los meses de facturación de DICIEMBRE DE 2021 Y ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2022, de la cuenta **No.1103456,** con base en que no se presentó desviación significativa en los periodos mencionados y que el medidor está registrando consumos correctamente, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.

2. **ABSTENERSE** de emitir pronunciamiento de fondo sobre el tema acerca de la facturación de octubre de 2021 y se supeditará a lo resuelto en el oficio **A.E - E.S.P No 2633 - 20-12-2021.**

3. **INFORMAR** al usuario que, contra la presente decisión sólo para el numeral uno (1) del resuelve, 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 a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. De conformidad

con el inciso 3 del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse como subsidiario del de reposición, el cual será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

4. **NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente decisión al solicitante, 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.

Cordialmente,

JOSÉ HERNÁN BONILLA LÓPEZ
Director comercial ESPUFLAN E.S.P.

Proyecto: Martha Cecilia Cardoso R. - Auxiliar Administrativo PQR
Reviso: Abogado PQR contratista

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notificó: _____

Observaciones: _____