



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Flandes, 01 de diciembre de 2023

Señor(a)
LEIDY VIVIANA JARAMILLO
Calle 9 No5-26 Barrio Esperanza
Correo electrónico: leidyvivija@gmail.com
Ciudad

NOTIFICACION POR AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal del oficio **A.E 2023-0629** respuesta a derecho de petición o reclamo radicado interpuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de correo electrónico el día **27/09/2023**. 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 y notificación de la prórroga de términos.

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


JESSICA PAOLA MONTAÑA RIVEROS
Asistente PQR-Área Comercial
ESPUFLAN E.S.P.

RECIBÍ NOTIFICACION POR AVISO

Fecha de notificación: _____
Oficio AE No. _____
Nombre de quien recibe: _____

Cedula de Ciudadanía No. _____
Firma de quien recibe: _____
Nombre de quien Notificó: _____
Observaciones: _____

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

 3183473172



COMUNICADO EXTERNO
A.E No 2023-0629

FLANDES, 10 de noviembre de 2023

Señora,
LEIDY VIVIANA JARAMILLO
Calle 9 No. 5-26 Barrio Esperanza
correo electrónico: leidyvivija@gmail.com
Flandes- Tolima

Asunto: Comunicación del acto administrativo A.E No 2023-11-10-0001.

De conformidad con el artículo 159 de la ley 142 de 1994, que prevé que la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectúa según lo previsto en el artículo 68 de la ley 1437 de 2011- *"Por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*, por lo tanto, me permito comunicarle acto administrativo A.E No 2023-11-10-0001. De igual manera, se solicita su presencia en las instalaciones de la Empresa con el fin de realizar el procedimiento del saldo a favor.

Cordialmente,

PLINIO ZARTA ÁVILA
Agente Especial ESPUFLAN E.S.P.

Elaboro: Diana Isabel Huartos Toro – Profesional Jurídico *D~Hw*



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

**RESOLUCIÓN A.E No. 2023-11-10-0001
(10 de noviembre de 2023)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA UNA DECISION ADMINISTRATIVA Y SE
DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**

EL AGENTE ESPECIAL de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- Tolima “ESPUFLAN E.S.P”. En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere la Resolución No. SSPD- 20151300015835 del 16/06/2015, la Circular Externa No. 2016100000034 del 14/06/2016, el Decreto 663 de 1993 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 del 2010 y las leyes 142 de 1994, 689 de 2001, 1437 de 2011, y demás normas que las modifican y,

CONSIDERANDO

ANTECEDENTES

1. Que mediante Resolución No. SSPD- 20231000080475 del 24 de febrero del 2023, se asignó como agente especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- ESPUFLAN E.S.P., al señor PLINIO ZARTA AVILA., identificado con cédula de ciudadanía No. 14.230.583 expedida en Ibagué; según consta en acta del 28 de febrero de 2023.
2. Que el agente especial designado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en concordancia con los artículos 6 y 8 del Decreto 2555 de 2010, y demás normas aplicables por remisión expresa del artículo 121 de la ley 142 de 1994, es el encargado de la gestión general de la Empresa y debe coordinar sus actividades para el eficiente y eficaz desempeño de la misma.
3. Que mediante Derecho de petición No. 36599 del 26 de noviembre de 2021, la señora LEIDY VIVIANA JARAMILLO con numero de cuenta 1101187 reclamó por los consumos de la factura del mes de noviembre de 2021.

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

 3183473172



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

4. Que la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- Espuflan E.S.P. mediante acto administrativo No. 2623 del 17 de diciembre de 2021, confirmó el cobro del periodo de noviembre de 2021 de 55 m3 de consumo de agua.
5. Que el 29 de diciembre del 2021 la señora LEIDY VIVIANA JARAMILLO presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la decisión tomada por la Empresa reiterando sus argumentos de inconformidad.
6. Que mediante acto administrativo No. 0019 del 20 de enero de 2022, resolvió el recurso confirmando la decisión, y concedió el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
7. Que mediante resolución No. 20238700596815 del 27 de septiembre de 2023 la Directora Territorial suroriente de la Superintendencia de Servicios Públicos de Flandes- ESPUFLAN E.S.P., resolvió modificar la decisión administrativa No. 2623 del 17 de diciembre de 2021 en el sentido de ajustar el consumo facturado de noviembre de 2021 con base en el promedio histórico de 15 m3 de la cuenta No. 1101187.
8. Que conforme a lo ordenado por la Superintendencia la Dirección Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- ESPUFLAN E.S.P., procedió a realizar el respectivo ajuste en facturación, reliquidando el valor anterior que se encontraba en CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS (\$ 194.758) M/CTE, y resultando en el valor de CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE (\$51.304).
9. Que conforme al ajuste anterior y en evidencia que la usuaria en su momento cancelo la obligación, resulta con un saldo a favor correspondiente a CIENTO CUARENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$ 143.454) M/CTE, respecto de la cuenta 1101187.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. Si bien la Superintendencia de Servicios Públicos no es el superior jerárquico de los operadores de Servicios Públicos Domiciliarios, si es su superior funcional, es decir, es director del conjunto organizacional (empresas y entidades prestatarias del servicio y superintendencia) que tienen de acuerdo con la Constitución y la Ley la responsabilidad de desarrollar las actividades y ejercer las competencias que les han sido otorgadas para efectos de la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios (Corte Constitucional. C-263 de 1996). Lo anterior, posibilita que sea la citada Superintendencia la que conozca del recurso de apelación

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail: pgraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

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 (40m³).

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

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”.

Así las cosas, el pago de lo no debido ocurre cuando se cancela una suma dinero que no se debe, fundamentado en una obligación que no existía al momento del pago, incurriendo de esta forma en un error al creer equivocadamente que se encontraba obligado a realizar esta operación.

Conforme a lo expuesto, quien haga un pago en exceso o indebido, puede solicitar la devolución de dicho pago a la Entidad respectiva, para lo cual deberá presentar la solicitud correspondiente con un mínimo de documentos para que se proceda con la devolución a que haya lugar

No obstante, una vez realizado el ajuste de facturación de acuerdo a lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos, la Dirección Comercial de esta prestadora de servicios públicos detectó un saldo a favor de CIENTO CUARENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$143.454) M/CTE, respecto de la cuenta No. 1101187.

En razón a lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar; este Despacho considera procedente cumplir con lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y modificar el acto administrativo No. 2623 del 17 de diciembre de 2021, como quiera que no existe inconvenientes de naturaleza legal y técnica.

En mérito de lo expuesto, el Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- ESPUFLAN E.S.P

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail: pqraseo@espufilan.com.co

📞 3183473172



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

interpuesto contra el acto que resuelve el derecho de petición propuesto por el usuario ante el operador de Servicios Públicos Domiciliarios.

2. Conforme a lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en la de periodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario según sea caso.

Así mismo, al artículo 146 establece que,

“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.

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 dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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”.

Por su parte la resolución No. 151 de 2001 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente:

“Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación

📍 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

✉ E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

☎ 3183473172



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - MODIFICAR el acto administrativo No. 2623 del 17 de diciembre del 2021, en el sentido de ajustar para el periodo de noviembre de 2021, al promedio histórico de 15 m3 para la cuenta No. 1101187.

ARTICULO SEGUNDO. - COMUNICAR del contenido de la presente resolución a la señora LEIDY VIVIANA JARAMILLO quien podrá ser comunicada en la dirección Calle 9 No. 5-26 Barrio Esperanza en el municipio de Flandes- Tolima; o al correo electrónico: leidyvivija@gmail.com

ARTICULO TERCERO. – INDICAR a la señora LEIDY VIVIANA JARAMILLO que presenta un saldo a favor, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO CUARTO.- Comuníquese del contenido de esta resolución al Área Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes- Espuflan E.S.P., para que realice las anotaciones que considere necesarias.

ARTICULO QUINTO. – COMUNICAR del contenido de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Territorial Suroriente.

ARTICULO SEXTO. - Contra la presente resolución no procede ningún recurso y rige a partir de la fecha de expedición.

Se expide en el municipio de Flandes- Tolima, a los diez (10) días del mes de noviembre de 2023.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


PLINIO ZARTA AVILA
Agente Especial

Proyectó: Diana Huartos- Profesional Jurídico. 
Reviso: Jhonatan Rodríguez- Director Comercial 

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail: pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172