



Flandes, 28 de enero de 2020

Señora  
**SONIA AVILA ROBLEDO**  
Calle 19 No. 08 – 66 Barrio Granada  
Girardot Cundinamarca  
Cod. 1017722

### 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. No. 0054 de fecha dieciséis (16) de enero de 2.020, por medio del cual se da respuesta a su **solicitud radicada en la oficina de PQR el día ocho (8) de enero de 2.020. con registros de reclamo interno No. 30067.**, 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 CALDERON OVIEDO**  
Directora Comercial “ESPUFLAN E.S.P.”

Elaboro: Jessica Cardozo S - Auxiliar Administrativo 

*Recibido  
Jessica Cardozo S  
28/01/20*





Flandes, 16 de enero de 2020

A.E - E.S.P No 0054 - 16 -01 -20

Señora  
**SONIA AVILA ROBLEDO**  
Calle 19 No. 08 – 66 Barrio Granada  
Girardot Cundinamarca  
Cod. 1017722

**REF: RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN O RECLAMO  
RADICADO No. 30067.**

Respetada Usuaría:

Atendiendo el derecho de petición y/o reclamo de la referencia, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P." en cumplimiento a lo ordenado por el Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, procede a resolver su petición en los siguientes términos:

### HECHOS

El Código de referencia No. 1017722, a nombre de ISAIAS AVILA ROJAS, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por ESPUFLAN ESP, en el predio ubicado en la dirección: Carrera 7 5 80 del barrio Iquemía, de este municipio.

Mediante escrito recibido en nuestras oficinas de PQR el día ocho (08) de enero de 2020, el (la) señor (a) SONIA AVILA ROBLEDO, solicita: "*Los motivos por los cuales se encuentra tan elevado el cobro de los ítems en "otros Conceptos" en la factura No. 3108449 del servicio de ustedes como empresa que nos suministran" ... "Y que solución se puede efectuar", en atención a ello me permito efectuar las siguientes precisiones:*

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes adoptado por la ESP.





A.E - E.S.P No 0054 - 16 -01 -20

### CONSIDERACIONES

Que por medio de la presente se emite la respuesta al (la) señor (a) SONIA AVILA ROBLEDO, quien para los efectos de este documento se denominara el USUARIO de acuerdo a la reclamación presentada el día ocho (08) de enero de 2.020, con radicado interno N° 30067.

Que la reclamación versa sobre la facturación efectuada por ESPUFLAN ESP al haber realizado un aumento tarifario para el mes de octubre de 2019 y el valor generado por "tarifa sin medidor". Que para resolver su petición es importante aclararle lo siguiente:

Para efectos de dar publicidad al incremento tarifario ordenado por la CRA se realizó la socialización del marco tarifario en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que debía implementar ESPUFLAN ESP, por lo que se hizo extensiva la invitación para llevar a cabo audiencia pública de tarifas el día 1 de abril de 2019 en el Centro de Ayudas Educativas en la que se notificó a diferentes sectores del Municipio de Flandes como lo fueron: Alcaldía Municipal, ASOJUNTAS, VEEDURIA CIUDADANA, Personería Municipal y Vocales de Control. De igual manera se informó a la comunidad mediante cuñas radiales, página Web institucional [www.espuflan.com.co](http://www.espuflan.com.co), entre otros medios como el periódico "El Informativo" en su edición No. 762 del 31 de agosto de 2019. Lo mismo ocurrió con la facturación en donde se comunicó el incremento de las tarifas a aplicar desde el periodo de octubre de 2019.

Dichas tarifas fueron establecidas por ESPUFLAN ESP dando estricta aplicación a los criterios estipulados en la Resolución CRA 543 de 2011, "Por la cual se establece la metodología para la actualización de tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, sus actividades complementarias y las actividades que realizan los prestadores de los mismos en los términos de la Ley 142 de 1994", documento que fue aclarado por la Resolución CRA 613 DE 2012 del 9 de julio de 2012 y que aplica para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a sus actividades complementarias y a las actividades que realizan los prestadores de los mismos, en los términos de la Ley 142.

Ya para resolver de fondo el asunto de su petición, se le indica al Usuario que la Empresa de Servicios Públicos de Flandes a la fecha cuenta con más de 5.000 suscriptores y se encuentra en el Segmento de los prestadores que atienden de 5.000 a 100.000 suscriptores; hecho este que hace que la empresa implementara la metodología tarifaria





A.E - E.S.P No 0054 - 16 -01 -20

de acuerdo a lo reglado por las resoluciones CRA 688 de 2014 modificada por la Resolución CRA 735 de 2015, que estableció la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, además en su artículo 4 estableció la segmentación de las prestadoras para la aplicación de lo establecido en dicha resolución; correspondiéndole a nuestra empresa el Segundo Segmento.

Por lo anterior, el incremento en el valor facturado obedece a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a través de las citadas Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, así como por lo preceptuado en el Art. 88.1 de la Ley 142 de 1994, normatividad acogida por ESPUFLAN ESP mediante Resolución A.E N° 0063 de 2019 "Por medio del cual se aprueban y adoptan las tarifas para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P.", las cuales fueron implementadas a partir del ciclo 1 correspondiente a la Facturación de periodo Octubre de 2019.

Debe tenerse en cuenta que Espuflan ESP, presentaba un retraso en el esquema tarifario de once (11) años, constituyéndose en una de las causales de la actual intervención por la que está atravesando la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; no obstante, se han venido realizando los respectivos ajustes de Ley con base al incremento anual del Índice de Precios al Consumidor IPC, respetando siempre el debido proceso de las actuaciones institucionales.

Con lo expuesto consideramos haber hecho claridad sobre la legalidad del aumento gradual realizado, el cual no es a capricho de ESPUFLAN ESP sino que por el contrario obedece a una situación Legal que nos obliga por intermedio de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a implementar después de más de una década de atraso.

Igualmente, se le informa que dicho aumento ya fue informado mediante Comunicado Externo A.E. 2019-0706 del 20 de agosto de 2019 a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y también se puso en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios entidad que nos vigila en el cumplimiento de nuestros deberes y obligaciones como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios.



A.E - E.S.P No 0054 - 16 -01 -20

Con base a las consideraciones antes expuestas, esperamos haber hecho claridad respecto a la inconformidad por el alza de la tarifa.

A su vez se informa que una vez revisado el sistema HAS S.Q.L. que para tal efecto maneja la empresa, se observa que, en los reportes de las tomas de lecturas, el funcionario reporta que el predio ubicado en la carrera 7 5 80 del barrio Iqueima del municipio de Flandes, registra sin medidor desde el mes de marzo de 2010, por tal razón la empresa ha venido facturando desde el mes de junio de 2010, consumo por aforo de 20m<sup>3</sup>, según lo estipulado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual dispone:

**“Artículo 146.** *La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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...”.*

De conformidad con lo preceptuado por la Ley 142 de 1.994, cuenta con las siguientes opciones:

La opción de 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, 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 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.

Se reitera el derecho que tienen tanto suscriptor y/o usuarios, y la empresa, a que los consumos se midan empleando para ello instrumentos de medida idóneos y que cumplan con las condiciones técnicas exigidas, dando así cumplimiento a las obligaciones



A.E - E.S.P No 0054 - 16 -01 -20

señaladas en el Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado, en concordancia con la estipulado en la Ley 142 de 1994.

En virtud de lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes por intermedio de su Dirección Comercial,

**RESUELVE:**

1. No acceder a las pretensiones del peticionario.
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 la decisión del solicitante.

Atentamente,

  
**YASMID CALDERON OVIEDO**  
Directora comercial

Proyecto: Jessica Cardozo - Auxiliar Administrativo PQR

Reviso: Hernán Ortiz Ossa - Asesor Jurídico