

AVISO No. 0783

01 de Agosto de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ORFANELI GIRALDO CALDERON** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 3001DEL 23 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **ORFANELI GIRALDO CALDERON**

Dirección de notificación usuario **MZ 2 SEC 9 CASA 24 LAS COLINAS**

Funcionario que expidió el acto: **LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 01 de Agosto de 2018

Señora:

ORFANELI GIRALDO CALDERON
MZ 2 SEC 9 CASA 24 LAS COLINAS
Teléfono 3152578557
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 3001 DEL 23 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0783 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS – 3001 DEL 23 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 95793”*

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 3001

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

MATRICULA 95793

La Profesional Especializado de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que la señora **ORFANELI GIRALDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestó inconformidad con el valor de noventa y seis mil quinientos treinta y nueve pesos (\$96.539) cobrados en la factura correspondiente al mes de mayo, al predio ubicado en la **MZ 2 SEC 9 CS 24 URB LAS COLINAS**, identificado con **Matrícula 95793**, ya que normalmente cancela treinta mil pesos (\$30.000). de reclamo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 2 SEC 9 CS 24 URB LAS COLINAS**, identificado con **Matrícula 95793**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo de ochenta y un mil setecientos treinta pesos (\$81.730), correspondiente a tres (3) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado y una (1) cuenta con saldo en el servicio de Aseo.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 2306** del 27 de Junio de 2018, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole que no procedía efectuar descuentos en la cuenta correspondiente al período mayo de 2018, ya que en el cobro de esta cuenta se presentó una Desacumulación de consumo, es decir que se procedió a facturar el excedente que no fue cobrado en la cuenta anterior, debido a ello el costo del recibo fue más alto en comparación con el de otras cuentas. También se le indicó que se ordenaría a la Empresa contratista encargada de tomar lecturas, que cada mes realice esta actividad en el predio identificado con **Matrícula 95793**, para que sea posible realizar el cobro de acuerdo a los consumos de cada período de facturación.
4. Que en fecha 6 de Julio de 2018 se realizó **NOTIFICACIÓN POR AVISO** del contenido de la Resolución PQRDS 2306 del 27 de Junio de 2018, dirigida a la usuaria, señora **ORFANELI GIRALDO CALDERON**.
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ORFANELI GIRALDO CALDERON**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS 2306 del 27 de Junio de 2018.
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso manifestando no estar de acuerdo con la respuesta ofrecida por la Empresa, pues no se tiene certeza por

parte de la usuaria del consumo facturado bajo la figura de Desacumulación, por lo que considera es una respuesta sin argumentos e indica que no se aporta prueba de ello. Solicita de nuevo eliminar el cobro injustificado y que se le cobren valores reales de consumo.

7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 95793** se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco períodos:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3985	2008	1999	9	-1	NORMAL	18/07/2018
3966	1999	1985	14	-1	NORMAL	19/06/2018
3947	1985	0	45	-1	NORMAL	18/05/2018
3928	0	1924	16	42	BAJO LLAVE	16/04/2018
3909	1924	0	15	-1	NORMAL	16/03/2018

8. Que efectivamente en la cuenta correspondiente al mes de mayo de 2018 se presentó una Desacumulación de consumo, como puede notarse del anterior registro, de la lectura 1924 a la lectura 1985 hay una diferencia de 61 mts³, que corresponden a lo cobrado pues al sumar 16mts³ del período abril, más 45 mts³ del período mayo, **da un total de 61 mts³** que es lo que debía cobrarse en total para ambos períodos. **Matrícula 95793.**
9. Que pese a lo anterior, en la Cuenta correspondiente al período mayo de 2018 generada al predio identificado con **Matrícula 95793**, se presentó un consumo ostensiblemente alto comparado con otros períodos de facturación, ya que en dicha cuenta el consumo fue de 45 mts³.
10. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Publicas de Armenia ESP, *“Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.*
11. Que no se realizó por parte de la Empresa , el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: *“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar , pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.*
12. Que para el caso concreto se constata que en la Cuenta correspondiente al período mayo de 2018, la entidad facturó 45mts³ y el predio tenía un consumo de 13 mts³ en su promedio de los seis meses anteriores a dicha cuenta, en razón a ello se procederá a aplicar sólo para éste periodo el cobro de 13 mts³, informándole que en adelante se facturará de acuerdo a los registros que siga arrojando el medidor de agua. **Matrícula 95793.**

13. Que dado lo anterior, es procedente **revocar el contenido de la Resolución PQRDS 2306** del 27 de Junio de 2018 e indicar a la peticionaria que contra el presente acto no cabe la interposición de ningún Recurso.
14. Que la Ley 142 de 1.994, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Revocar el contenido de la Resolución PQRDS 2306 del 27 de Junio de 2018 y en su lugar ordenar al área de facturación de la entidad **reliquidar la Cuenta No. 42922032**, correspondiente al período mayo de 2018, haciendo el cobro de únicamente **13 mts3** en dicha cuenta, correspondiente al promedio de consumo de este inmueble en los seis meses anteriores a la cuenta objeto de reclamo, por haberse presentado una Desviación Significativa. **Matrícula 95793.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **ORFANELI GIRALDO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **ORFANELI GIRALDO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado

Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____

identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 3001 del 23 de Julio de 2018**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

Notificado (a)

Notificador (a)