

**AVISO No. 0863**

**17 de Agosto de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ MERY ECHAVARRIA TANGARIFE** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 3279 DEL 09 DE AGOSTO DE 2018**

Persona a notificar: **LUZ MERY ECHAVARRIA TANGARIFE**

Dirección de notificación usuario **MZ L CASA 123 PATIO BONITO ALTO**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **Abogadea Contratista**

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, 17 de Agosto de 2018

Señora:  
**LUZ MERY ECHAVARRIA TANGARIFE**  
MZ L CASA 123 PATIO BONITO ALTO  
Teléfono: N/A  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 3279 DEL 09 DE AGOSTO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0863 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 3279 DEL 09 DE AGOSTO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 60871”*

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 3279

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

#### MATRICULA 60871

La abogada Contratista 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 **LUZ MERY ECHAVARRIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestó que en los períodos del 3 de abril al 2 de mayo y del y del 3 de mayo al 31 de mayo de 2018, la Empresa facturó consumos exagerados al predio ubicado en la **MZ L CS 123 BARRIO PATIO BONITO ALTO**, identificado con **Matrícula 60871**, por lo que pidió eliminar el cobro injustificado y que se cobraran valores reales de consumo. Pidió que se le explicara porque el último período de facturación no era completo y finalmente solicitó que se separara de su factura el saldo objeto de reclamo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ L CS 123 BARRIO PATIO BONITO ALTO**, identificado con **Matrícula 60871**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo de ciento veintidós mil cuatrocientos setenta y ocho pesos (\$122.478), correspondiente a tres (3) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 2872** del 16 de Julio de 2018, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole que no se accedía a su petición en el sentido de efectuar descuentos o reliquidaciones por consumo en las cuentas generadas para los períodos del 3 de abril al 2 de mayo y del y del 3 de mayo al 31 de mayo de 2018, al predio identificado con **Matrícula 60871**, ya que se había facturado según las lecturas del medidor de agua dispuesto en el inmueble, el cual según el resultado de la visita de verificación funciona de forma normal, además de la revisión practicada no se encontró ningún tipo de fugas. De otra parte, se informó a la peticionaria que la Empresa no está atada a que el período de facturación sea exactamente igual a la cantidad de días que tiene el mes, sino que maneja autonomía frente al período de facturación el cual puede oscilar entre 28 y 32 días.
4. Que en fecha 19 de Julio de 2018 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la Resolución PQRDS 2872 del 16 de Julio del mismo año, por parte de la señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**.
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS 2872 del 16 de Julio de 2018.
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso en el sentido de indicar que la variación irregular de consumos es muestra de un error, manifiesta la usuaria que no permanecen en el predio y que aunque habitan varias personas se hace el mismo uso del servicio, por lo que considera que las lecturas no son reales. Pide nuevamente que se elimine el

consumo objeto de reclamo y que se separe de su factura el valor correspondiente a ello, que se cobren valores reales de consumo. **Matrícula 60871.**

7. Que para resolver la petición inicial de la usuaria, este despacho ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 60871**, la cual se llevó a cabo el día 29 de junio de 2018 y arrojó lo siguiente: "MEDIDOR ELSTER, SERIE 14-033692, LECTURA VISITA 744, USO RESIDENCIAL, 6 PERSONAS, SURTE VIVIENDA DE DOS PLANTAS INDEPENDIENTES, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL.UNIDADES SE COMUNICAN ENTRE SI".
8. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 60871**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3979	742	723	19	-1	NORMAL	9/07/2018
3960	723	702	21	-1	NORMAL	8/06/2018
3941	702	665	37	-1	NORMAL	9/05/2018
3922	665	660	5	-1	NORMAL	6/04/2018
3903	660	638	22	-1	NORMAL	9/03/2018

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3884	638	593	16	-1	NORMAL	8/02/2018
3865	593	582	11	-1	NORMAL	10/01/2018
3846	582	550	32	-1	NORMAL	7/12/2017
3827	550	530	20	-1	NORMAL	8/11/2017
3808	530	504	26	-1	NORMAL	5/10/2017

9. Que las cuentas por las cuales la usuaria eleva reclamos son las correspondientes a los períodos del 3 de abril al 2 de mayo cuya factura fue generada el día 9 de mayo y la cuenta del 3 de mayo al 31 de mayo cuya factura fue emitida el 8 de junio, en las cuales se facturaron consumos de 37 y 21 mts3 respectivamente como se vio en el primer registro gráfico expuesto. **Matrícula 60871.**
10. Que en la cuenta inmediatamente anterior a las cuentas objeto de reclamo se facturaron sólo 5 mts3, no obstante al revisar cuentas generadas con anterioridad se observa que los consumos del predio son mucho más altos, pues ha presentado registros de 22, 16, 11, 32, 20 y 26 mts3 como se evidencia en los reportes expuestos, es decir que es un predio que maneja consumos que no son alejados de los 37 y 21 mts3 que se facturaron para los períodos del 3 de abril al 2 de mayo y del y del 3 de mayo al 31 de mayo. **Matrícula 60871.**
11. Que el promedio que presentaba el predio al momento de expedir la factura correspondiente al mes de mayo de 2018 en la cual se facturaron 37 mts3 por concepto de consumos, era de 18 mts3. **Matrícula 60871.**
12. Que por su parte, el promedio que presentaba el predio al momento de expedir la factura correspondiente al mes de junio de 2018 en la cual se facturaron 21 mts3 por concepto de consumos, era de 20 mts3. **Matrícula 60871.**

13. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas 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”.*
14. Que revisados los porcentajes definidos legalmente para que opere una desviación significativa, se encuentra que en la cuenta correspondiente al mes de mayo de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 60871** se presentó dicha figura.
15. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la Cuenta correspondiente al período mayo de 2018, realizando el cobro de únicamente 18 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio al momento de expedir dicha factura. **Matrícula 60871.**
16. Que en relación con la cuenta generada para el período junio de 2018 no procede efectuar descuento ni reliquidación, pues esta fue generada por estricta diferencia de lecturas y no se cumple con los porcentajes de ley para que opere una desviación significativa. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que de la revisión practicada no se encontró ningún tipo de fugas en el inmueble y además la Matrícula surte dos viviendas siendo que la cantidad de personas que habitan soporta consumos como los que registra el predio. **Matrícula 60871.**
17. Que por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“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”.*
18. Que en adelante, los consumos del predio identificado con **Matrícula 60871**, se continuarán facturando según los registros del medidor de agua allí instalado, ya que de conformidad con los resultados de la visita practicada el medidor se encuentra funcionando correctamente.
19. Que se informará a la peticionaria que mientras se decide la segunda instancia podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 60871.**
20. Que se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario en relación con los aspectos a los cuales no se ha accedido a través de la presente Resolución. **Matrícula 60871.**
21. 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:** Modificar el contenido de la Resolución PQRDS 2872 del 16 de Julio de 2018, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad, reliquidar la Cuenta No. 42815793, correspondiente

al período mayo de 2018, haciendo el cobro de únicamente 18 mts<sup>3</sup> en dicha cuenta correspondiente al promedio de consumo de este inmueble, ya que se presentó una Desviación Significativa. **Matrícula 60871.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**, que en relación con la cuenta generada para el período junio de 2018 no procede efectuar descuento ni reliquidación, pues esta fue generada por estricta diferencia de lecturas y no se cumple con los porcentajes de ley para que opere una desviación significativa. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que de la revisión practicada no se encontró ningún tipo de fugas en el inmueble. **Matrícula 60871.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**, que mientras se decide la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 60871.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY ECHAVARRIA**, 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 nueve (9) días del mes de Agosto de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista  
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 3279 del 9 de Agosto de 2018**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)