

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1732

28 de Agosto de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora, **MARÍA EUGENIA ZULETA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN- PQRDS – 3586 del 17 de Agosto de 2017.**

Persona a notificar: **MARÍA EUGENIA ZULETA**

Dirección de notificación usuario **LA CAMPIÑA, CL 15N #12 -27 AP 402 ED EL REMANSO**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que procede: Una vez notificada la presente resolución, se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se surta el recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Empresas Públicas de Armenia ESP



Armenia 28 de Agosto de 2017

Señora:

MARÍA EUGENIA ZULETA

LA CAMPIÑA, CL 15N #12 -27 AP 402 ED EL REMANSO

Teléfono: 3103902547

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución - PQRDS- 3586 del 17 de Agosto de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 1732 correspondiente a la resolución PQRDS- 3586 del 17 de Agosto de 2017. *"POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA N° 52444.*

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado

Empresas Públicas de Armenia ESP

Proyectó y elaboró: José Femey Landázuri



RESOLUCIÓN PQRDS-3586

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRÍCULA - 52444

El Profesional Especializado Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, previos los siguientes:

CONSIDERANDOS

Que la señora **MARIA EUGENIA ZULETA**, identificada con cédula de ciudadanía No.

41.918.157, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita lo siguiente mediante el recurso de Reposición:

- Ordenar a las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA el trámite del recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, para la cancelación de los efectos jurídicos, administrativos y sociales del Acto Administrativo No. PQRDS 3252 del 19 de Julio de 2017 Notificada personalmente al día 24 de Julio de 2017.
- Ordenar a las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA una nueva revisión del registro del consumo correspondiente a la última factura la cual presenta un incremento exagerado de acuerdo al consumo registrado desde el mes de Agosto de 2016 a la fecha.
- Ordenar a las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA rebajar al costo de la factura al promedio mensual que se venía realizando correspondiente al consumo de 7m3 y no al de 15m3.
- Ordenar a las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA el reembolso de lo pagado por mí, en factura materia de discusión.

Lo anterior en relación al predio ubicado en **LA CAMPIÑA, CL 15N # 12 - 27 AP 402 ED EL REMANSO, identificado con Matrícula Interna 52444**, manifestando que:

- Resido en calidad de arrendataria del inmueble ubicado en el barrio la campiña Calle 15 Norte No. 12-27 Apartamento 402 Edificio el Remanso de la ciudad de Armenia desde el mes de Agosto de 2016, con dos hijos mayores de edad.
- El registro por consumo de los servicios por su Empresa ofrecidos, siempre se ha mantenido en un promedio de --- para una facturación entre \$73.000 y \$75.000.



- Generalmente todos salimos en la mañana y regresamos en la tarde al apartamento. En los fines de semana permanecemos por fuera, sin que hayamos cambiado los hábitos que pudieron generar un consumo mayor en la utilización del agua.
 - El costo facturado para el período comprendido entre el 2 de Junio y el 1 de Julio de 2017 fue por la suma de \$104.833, representando un incremento exagerado en el consumo y sin registrarse como ya lo expuse cambio en los hábitos de quienes residimos en el inmueble.
 - No hubo una visita por parte de funcionarios a mi residencia a fin de verificar lo que podría ocurrir y que justificara un alza tan exagerada como esa, lo único que argumenta la Empresa es que simplemente se decidió facturar un consumo promedio al sector o estrato y pasó de un consumo de 7m³ a 15m³, sin importar para nada en consumo real, es decir, que si yo salgo de mi casa y dejo todas las llaves abiertas consumiendo agua, da lo mismo que si las dejo cerradas, que bien entonces está incentivando la Empresa al ahorro y a la conservación del recurso cuando eso es lo que MENOS les está importando.
 - Considero un atropello a mis derechos como usuaria del servicio que no debe pasar por alto y menos cuando, si revisan el historial, soy muy responsable en mis pagos mensuales.
1. Que mediante resolución PQRDS – 3252 del 19 de Julio de 2017, se dio respuesta a la solicitud de la peticionaria, manifestándole que:

"RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la señora MARIA EUGENIA ZULETA, en lo referente a la facturación del predio ubicado en LA CAMPIÑA, CL 15N # 12 - 27 AP 402 ED EL REMANSO, identificado con Matrícula Interna 52444, obedeció a la facturación por consumo promedio al sector o estrato por tener el servicio DIRECTO y no procede reliquidación alguna.

ARTÍCULO SEGUNDO: Oficiar a la Defensoría del Pueblo y Notificar de la presente resolución a la señora MARIA EUGENIA ZULETA. E informar que debe de tener instalado medidor en el predio para la toma de lecturas certeras.

ARTÍCULO TERCERO: Frente a la presente resolución, proceden los recursos 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994.



Dado en Armenia, Q., a los Diecinueve (19) días del mes de Julio de Dos Mil Diecisiete (2017)

2. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA EUGENIA ZULETA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS – 3252 del 19 de Julio de 2017.
3. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación fue sustentado en el escrito del recurso en el sentido de que no el consumo facturado no refleja lo real en el predio y que no hubo visita para constatar lo que allí ocurría.
4. Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante la Resolución PQRDS No. 3252 del 19 de Julio de 2017, en el sentido de revisar si el resuelve tiene relación con lo solicitado en la petición inicial y se procedió a comparar con el sistema lo manifestado en el recurso de reposición encontrando que el medidor en el predio dejó de presentar registros de medición desde el mes de Agosto de 2015 con una lectura de 4506, como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Registros de medicion

Matricula: 52444 GIRALDO CARDENAS JULIO-CESAR
 Producto contr: 52444 1 ACUEDUCTO.AL



| Medidor | Fecha | Nro. linea | Registro medicion | Causa | Obser. | Inf. adi. | Equipo trab. | C. |
|------------|-------------|------------|-------------------|-------|--------|-----------|--------------|----|
| ----- | 03/NOV/2015 | 3889 | 0 | 33 | 25 | | 5 | |
| 9015-59840 | 03/OCT/2015 | 3888 | 0 | 33 | 25 | | 5 | ✓ |
| 9015-59840 | 02/SEP/2015 | 3883 | 0 | 33 | 25 | | 3 | |
| 9015-59840 | 03/AGO/2015 | 3880 | 4506 | 33 | -1 | | 5 | |
| 9015-59840 | 03/JUL/2015 | 3880 | 4499 | 33 | -1 | | 3 | |
| 9015-59840 | 03/JUN/2015 | 3879 | 4489 | 33 | -1 | | 3 | |

Descripcion:



5. Que desde septiembre del año 2015 ha la fecha se ha venido facturando bajo la figura de consumo promedio como se observa en el siguiente pantallazo:

Tabla Separada

Ver  

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro | Consumo Promedio | Consumo 1 | Consumo 2 | Consumo 3 | Consumo 4 | Consumo 5 | Consumo 6 |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | Código | Descripción | | | | | | | | |
| 3770 | 0 | 0 | 15 | 25 | DIRECTO | 8/08/2017 | 8 | 15 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 |
| 3751 | 0 | 0 | 15 | 25 | DIRECTO | 7/07/2017 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 |
| 3732 | 0 | 0 | 7 | 25 | DIRECTO | 7/06/2017 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 3713 | 0 | 0 | 7 | 25 | DIRECTO | 8/05/2017 | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 3694 | 0 | 0 | 7 | 25 | DIRECTO | 7/04/2017 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8,571 |
| 3675 | 0 | 0 | 8 | 25 | DIRECTO | 9/03/2017 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8,571 | 10 | 10 |
| 3656 | 0 | 0 | 8 | 25 | DIRECTO | 8/02/2017 | 8 | 8 | 8 | 8,571 | 10 | 10 | 10 |
| 3637 | 0 | 0 | 8 | 25 | DIRECTO | 6/01/2017 | 8 | 8 | 8,571 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3618 | 0 | 0 | 8 | 25 | DIRECTO | 7/12/2016 | 8 | 8,571 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3598 | 0 | 0 | 8,571 | 25 | DIRECTO | 9/11/2016 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3578 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 13/10/2016 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3567 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3547 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3525 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3509 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3485 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3465 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3446 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3430 | 0 | 0 | 10 | 25 | DIRECTO | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 |
| 3422 | 0 | 0 | 10 | 42 | BAJO LLAVE | 28/09/2016 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 |

6. Que el **art 146 de la ley 142 de 1994** establece "...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...".
7. Que el **artículo 144** de la misma normatividad indica "...No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos..."
8. Que la entidad no envió visita de verificación al predio porque no existe medidor en el predio ya que este es el instrumento idóneo para la facturación del consumo, por lo anterior la entidad le recomienda adquirir el medidor para toma de lecturas certeras y no facturar un promedio al sector, ya que la entidad está recomendando hacerlo con todos los usuarios del servicio que se encuentran con servicio directo o medidores frenados; igualmente debe de revisar las instalaciones internas en el momento de la instalación del medidor para que no se generen fugas o altos consumos, ya que no se puede establecer el consumo real en el predio.
9. Que por lo anterior no procede acceder a las pretensiones de la peticionaria.
10. 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 Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.,



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar el contenido de la resolución PQRDS-3252 del 19 de Julio de 2017 frente a las pretensiones de la señora **MARIA EUGENIA ZULETA**, respecto del predio correspondiente a LA CAMPIÑA, CL 15N # 12 - 27 AP 402 ED EL REMANSO.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la señora **MARIA EUGENIA ZULETA**, de la presente resolución e informar que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se surta el recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los Diecisiete (17) días del mes de Agosto de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

