

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0061

25 de Enero de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **OLGA MARINA GAVIRIA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0067 DEL 17 DE ENERO DE 2018**

Persona a notificar: **OLGA MARINA GAVIRIA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO LOS QUINDOS MZ 16 # 10**

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

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.

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

Armenia, 25 de Enero de 2018

Señora:

OLGA MARINA GAVIRIA
BARRIO LOS QUINDOS MZ 16 # 10
Teléfono: 3136236596
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0067 DEL 17 DE ENERO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0061 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0067 DEL 17 DE ENERO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 10237”.*

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
Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 0067

POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A RESOLUCIÓN DE LA SSPD

MATRÍCULA 10237

El Profesional Especializado adscrito a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial 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, y

CONSIDERANDO

1. Que la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS mediante Resolución N°. SSPD – 20178300066875 del 12/12/2017 ordena Modificar la decisión administrativa N° PQRDS 3819 del 28 de Agosto de 2017 y PQRDS 4042 del 15 de Septiembre de 2017, a favor de la señora **OLGA MARIA GAVIRIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 24.476.393**, de conformidad con el siguiente argumento del problema jurídico y su respectivo análisis del despacho:

"Los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, otorgan competencia a la superintendencia de servicios públicos para resolver el curso de apelación, contra las decisiones proferidas por las empresas de servicios públicos domiciliarios.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994 señala que mientras se establece cual es la causa de la desviación significativa, la factura se debe hacer con los promedios de los periodos anteriores. Luego de establecerse la causa de la desviación significativa, las diferencias que surjan frente a los valores se cargaran al suscriptor o usuario.

Ahora bien, la resolución CRA 1514 de 2001 en su artículo 1.3.20.6 señala que los aumentos o reducciones en el consumo que se entienden como una desviación significativa, se hace comparando el consumo facturado con base del registro del medidor del usuario durante un periodo de facturación y el promedio del consumo de los últimos 6 meses periodos inmediatamente anteriores; a su vez, indica que si los consumos son mayores a los porcentajes del 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3) y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos(40m3), habrá desviación significativa...

...Es de aclarar que la empresa, que en materia de acueducto existen pautas determinadas para adelantar esta investigación al respecto, se señala:

Obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

Informarle la hora y fecha exacta al usuario, de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de los mismos.

El prestador en la visita debe indagar las razones que originaron los cambios en el consumo, o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles, informar al usuario la situación presentada.

GARANTIAS DE LOS DERECHAS DE LOS ADMINISTRADOS

Otros de los argumentos para determinar el contenido de la obligación de investigar, se encuentra en los derechos de los usuarios del servicio público domiciliario, que dependiendo de la causa que se identifique como causa de la desviación o causa de la caracterización de las mismas, lleve consigo algunas consecuencias directas para determinar la forma como se cobran las sumas dejadas en investigación y de igual forma desplegar algunas actuaciones por parte del administrador para sanear la situación presentada.

Este aparte adquiere relevancia, en el estudio de la causa que genero la desviación significativa, ay que es la garantía real del usuario del servicio público domiciliario.

REVISION PREVIA Y DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, dispone que al preparar las facturas , es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se realiza con base en los periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario según sea el caso.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los consumos anteriores de los últimos tres periodos, si la factura es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.

Uno de los propósitos de esta norma es proteger a los usuarios con el fin que el cobro, corresponda a lo efectivamente consumido.

Lo anterior quiere decir que, cuando una empresa prestadora toma la lectura del medidor y nota un aumento o disminución del consumo a facturar, esta frente a una desviación significativa, caso en el cual deberá investigar la causa que genero dicha situación y mientras lo hace, expedirá la factura promediando los últimos tres periodos, si la factura es bimestral o los últimos seis periodos si la factura es mensual. Al hallar la causa de la desviación significativa, las diferencias cobradas o por cobrar, serán abonadas o cobradas al usuario.

De acuerdo con el anterior análisis, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios puede concluir que, los mese del mes de junio y julio de 2017 objetos de reclamo, la empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA-EPA no cobro a la luz de los artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994, por lo que las decisiones N° PQRS 3819 del 28 de agosto de 2017 y N° PQRS 4042 del 15 de septiembre de 2017 recurridas debe ser MODIFICADAS.”.

Por lo anterior en su Artículo Primero de la Resolución N° SSPD – 20178300066875 del 12/12/2017 resuelve modificar la decisión empresarial N° PQRS-3819 del 28 de Agosto de 2017 y PQRDS 4042 del 15 de Septiembre de 2017 proferida por EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P, para los meses de julio y junio solo puede cobrar 13m3 + 12m3 para un total de 25m3, de conformidad con la parte motiva de la presente resolución.

Lo anterior correspondiente al predio ubicado en **LOS QUINDOS, MZ 16 CS 10, identificado con Matrícula 10237.**

- Que por lo anterior se da cumplimiento al Artículo Primero de la resolución N° SSPD – 20178300066875 del 12/12/2017, se ordena al área de facturación que para los meses de julio y junio cobrar 13m3 + 12m3 para un total de 25m3, a la matrícula N°10237.
- Que la señora **OLGA MARIA GAVIRIA** se acercó a la entidad prestadora del servicio con la resolución en discusión y por medio de atención verbal se dio trámite aplicando lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 02/01/2018 con el siguiente contenido "SEGUN RES SSPD 20178300066875 DEL 12/12/17 SE RE LIQUIDAN CUENTAS DEL MES DE JULIO Y JUNIO COBRANDO 13M3+12 M3 = 25 M3 POR ATENCIÓN VERBAL. YA QUE USUARIO PRESENTO RESOLUCIÓN EN LA ENTIDAD".
- Que las cuentas 39988677 y 40290115 las cuales fueron reliquidadas quedaron de la siguiente manera:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver	Concepto	Fecha Creación	Fecha Movimiento	Código	Causa Cargo	Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas	Valor T
	10 Consumo Acueducto	2018-01-02 05:27:47	2018-01-02 05:27:47	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$15.826	\$0	-15	\$1
25	Subsidio Consumo Acueducto	2018-01-02 05:27:47	2018-01-02 05:27:47	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$1.963	\$0	-15	
115	Tasa Ambiental Acueducto	2018-01-02 05:27:47	2018-01-02 05:27:47	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$58	\$0	-15	
922	Subsidio Tasa Acueducto	2018-01-02 05:27:47	2018-01-02 05:27:47	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$11	\$0	-15	
922	Subsidio Tasa Acueducto	2018-01-02 04:49:04	2018-01-02 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...	AS	(\$11)	\$0		
25	Subsidio Consumo Acueducto	2018-01-02 04:49:04	2018-01-02 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...	AS	(\$1.963)	\$0		
10	Consumo Acueducto	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$2.875)	\$0		\$1
25	Subsidio Consumo Acueducto	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$2.392	\$0		
21	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$945	\$0		\$1
922	Subsidio Tasa Acueducto	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$6	\$0		
115	Tasa Ambiental Acueducto	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$30)	\$0		
49	Recargo Por Mora	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$347)	\$0		
9	Cargo Fijo Acueducto	2017-12-14 10:14:28	2017-12-14 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$3.047)	\$0		\$5
9	Cargo Fijo Acueducto	2017-10-11 02:05:03	2017-10-11 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$2.788)	\$0		\$5
49	Recargo Por Mora	2017-10-11 02:05:03	2017-10-11 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$319)	\$0		
115	Tasa Ambiental Acueducto	2017-10-11 02:05:03	2017-10-11 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$28)	\$0		
922	Subsidio Tasa Acueducto	2017-10-11 02:05:03	2017-10-11 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$5	\$0		
21	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	2017-10-11 02:05:03	2017-10-11 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$864	\$0		\$1

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver	Concepto	Fecha Creación	Fecha Movimiento	Código	Causa Cargo	Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas	Valor T
922	Subsidio Tasa Acueducto	2018-01-02 05:16:38	2018-01-02 05:16:38	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$11	\$0	-11	
115	Tasa Ambiental Acueducto	2018-01-02 05:16:38	2018-01-02 05:16:38	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$60	\$0	-11	
25	Subsidio Consumo Acueducto	2018-01-02 05:16:38	2018-01-02 05:16:38	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$327	\$0	-11	\$1
10	Consumo Acueducto	2018-01-02 05:16:38	2018-01-02 05:16:38	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$11.606	\$0	-11	\$1
922	Subsidio Tasa Acueducto	2018-01-02 02:13:27	2018-01-02 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...	AS	(\$11)	\$0		
25	Subsidio Consumo Acueducto	2018-01-02 02:13:27	2018-01-02 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...	AS	(\$327)	\$0		
922	Subsidio Tasa Acueducto	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$11	\$0		
10	Consumo Acueducto	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$25.321)	\$0		\$1
9	Cargo Fijo Acueducto	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$5.835)	\$0		\$5
115	Tasa Ambiental Acueducto	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$60)	\$0		
49	Recargo Por Mora	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	(\$37)	\$0		
21	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$1.809	\$0		\$1
25	Subsidio Consumo Acueducto	2017-08-30 09:53:26	2017-08-30 12:00:00	62	RECAUDOS	PA	\$4.579	\$0		\$1
10	Consumo Acueducto	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$25.321	\$0	24	\$1
21	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$1.809)	\$0	1	\$1
25	Subsidio Consumo Acueducto	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$4.579)	\$0	24	\$1
115	Tasa Ambiental Acueducto	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$60	\$0	24	
49	Recargo Por Mora	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$37	\$0	1	
9	Cargo Fijo Acueducto	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$5.835	\$0	1	\$5
922	Subsidio Tasa Acueducto	2017-07-27 09:58:58	2017-07-27 09:58:58	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$11)	\$0	24	

- Que por lo anterior se da por aplicado lo ordenado en la resolución SSPD 20178300066875 del 12/12/2017 y se notificará a la señora **OLGA MARIA GAVIRIA** de la presente resolución y se oficiará a la SSPD informándole de lo resuelto.

6. 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 Públicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la decisión proferida en la resolución N°3819 del 28 de Agosto de 2017 y PQRDS 4042 del 15 de Septiembre de 2017, cobrando en los meses de Junio y Julio 13m3 y 12m3 para un total de 25m3, a favor del señora **OLGA MARIA GAVIRIA**, al predio ubicado en **LOS QUINDOS, MZ 16 CS 10, identificado con MATRÍCULA 10237.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la señora **OLGA MARIA GAVIRIA** que se dio por tramitada y aplicada la resolución N° SSPD 20178300066875 del 12/12/2017, a la matrícula N°10237 cobrando solo 25 en las cuentas 39988677 y 40290115 de los meses de Junio y Julio de 2017.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar de la presente a la señora **OLGA MARIA GAVIRIA** y oficiar a la SSPD para su conocimiento de lo ordenado.

ARTÍCULO CUARTO: Frente a la presente resolución, no procede recurso alguno quedando agotada la vía gubernativa.

Dado en Armenia, Q., a los Diecisiete (17) días del mes de Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial