

Armenia, 14 de Septiembre de 2016

Señor:

RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA

Calle 10 Norte # 19 - 00

Institución Educativa INEM

Teléfono: 7452122

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 2697**
Del 06 de Septiembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0549 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2697** del 06 de Septiembre de 2016 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA INTERNA. 54746”*

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 Universitario I

Empresas Públicas de Armenia ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0549

14 de Septiembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al Señor **RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2697 del 06 de Septiembre de 2016**

Persona a notificar: **RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA**

Dirección de notificación usuario: **Calle 10 Norte # 19 - 00**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que proceden: No procede recurso alguno

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 Universitario I
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESOLUCIÓN PQRDS-2697

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRÍCULA -54746

El Profesional Universitario de 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 el señor **RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA**, RECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM "JOSÉ CELESTINO MUTIS", en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone recurso de reposición y en subsidio de Apelación, frente a la decisión de la resolución # 2374 del 29 de Julio de 2016 en relación al predio ubicado en la **CL 10 N #19 - 00 I.N.E.M., identificado con Matrícula 54746**, en la que manifiesta su inconformidad frente al considerando # 14 de la resolución en discusión en lo que tiene que ver con el no reporte del consumo del mes de Mayo de 2016".

1. Que mediante resolución PQRDS – 2374 del 29 de Julio de 2016, se dio respuesta a la solicitud del usuario, manifestándole que:

"RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: *Negar las pretensiones del usuario frente al no corbo de la facturación realizada al predio identificado con Matrícula 54746, y se da por revisada la facturación histórica en la que se evidenció 1.662M3 dejados de facturar por las observaciones de lectura en los 11 meses anteriores al periodo de junio de 2016.*

ARTICULO SEGUNDO: *Informar al peticionario, que se considera una obligación del suscriptor o usuario permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, so pena de la ejecución de la suspensión del servicio de acueducto como consecuencia de su incumplimiento si fuere el caso de su predio identificado con Matrícula 54746; Igualmente informar de cualquier inconsistencia en la facturación a esta dependencia para tomar las medidas y correcciones si fuere el caso, frente a la prestación del servicio.*

ARTICULO 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 Veintinueve (29) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial

2. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA** interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS – 2374 del 29 de Julio de 2016.
3. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación fue sustentado en lo siguiente:
 - 1) Jamás la institución ha recibido documento o comprobante alguno sobre la lectura del medidor.
 - 2) Nunca la institución ha recibido notificación o comprobante alguno, de si el medidor está frenado, dañado, obstruido o en situación similar.
 - 3) Según la ley de servicios públicos domiciliarios no es obligación por parte del usuario, sino de la empresa prestadora del servicio público entregar documento o certificado al usuario respecto si el medidor se encuentra defectuoso, haciendo la recomendación del caso sobre su situación.
 - 4) Que el medidor del INEM se encuentra en un sitio de fácil acceso, en ningún momento bajo llave, si han sacado consumos promedios ha sido por negligencia de la persona encargada de hacer la lectura, ya que los vigilantes manifiestan que nunca le han negado permiso de ingreso a la persona de realizar la lectura.
 - 5) Que lo expresado en el numeral sexto de la resolución 2374 del 29 de julio de 2016 es arbitrario y debe corregirse, por ser producto de la posición dominante y lesiva a los intereses de la Institución Educativa y la Alcaldía de Armenia, ya que los consumos de los meses Septiembre de 2015, Febrero, Abril y Junio de 2016 son caprichosos e injustos y no

comprenden a la realidad; Además la persona encargada de tomar la lectura no ingresa a la entidad y no se le ha negado el ingreso a tomar la lectura.

- 6) Que es ilegítimo lo expresado en el numeral 7 de la resolución citada donde registran una operación matemática arbitraria porque las lecturas deben ser normales, no tenemos notificación en otro sentido luego no entendemos como a un registro de medición de 100.034M3 le restan 79.799M3 para decir que en 11 meses se arrojó un resultado de 20.235M3 y según en el numeral octavo, que comparados con los cobrados y facturados hay una diferencia de 1.662M3 dejados de cobrar y facturar en un lapso de 11 meses.
- 7) Que además la ley de servicios públicos domiciliarios prohíben a las empresas prestadoras del servicio hacer cobros de consumos de facturas, mucho más con una antigüedad de 11 meses como lo expresan con una diferencia de 1.662M3.
- 8) Que se enfatiza en que la institución educativa no ha recibido notificación por parte de EPA E.S.P. mucho menos de que el medidor se encuentre frenado, bajo llave, tapado. Esa es una apreciación temeraria ya que no corresponde con la realidad, entonces nos preguntamos cómo están sacando los promedios de consumo, porque en ocasiones se dice que todo es normal.
- 9) Que si consideramos los consumos reales de los periodos Agosto, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2015, Enero, Marzo, Mayo de 2016, vemos que el consumo promedio es de 751, 633, 992, 963, 952, 1.000, y 1.203, vemos que el consumo promedio es de 927,72M3 y jamás las cifras por ustedes presentadas por consumos estimados o consumos promedios sin ninguna fundamentación.
- 10) Que las Empresas Públicas de Armenia E.S.P. con su actuar viola flagrantemente la Ley 142 de 1994.
- 11) Que en efecto EPA E.S.P. quebranta con su actuar en perjuicio de la Institución Educativa INEM y la Alcaldía de Armenia las normas antes mencionadas así: Artículo 9 numeral 9.1- 9.2; Artículo 11 Numeral 11.4; Artículo 30; Artículo 107; Artículo 108; Artículo 144, Artículo 146; Artículo 148; Artículo 149; Artículo 150.

4. Que por lo anterior expuesto por el recurrente solicita:

- 1) Revocar o derogar la resolución 2374 de 29 de Julio de 2016, por considerarla violatoria de las normas y ley que rige la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en Colombia.
 - 2) Abstenerse de hacer los cobros a la Alcaldía Municipal de Armenia, a la Secretaría de Educación Municipal de Armenia, o en su defecto la institución Educativa INEM por los meses de Agosto de 2015, Septiembre de 2015, Noviembre de 2015, Noviembre de 2015, Diciembre de 2016, Enero de 2016, Febrero de 2016, Marzo de 2016, Mayo de 2016, Junio de 2016, por ser violatorios de la ley y los reglamento antes mencionados.
 - 3) Hacer devolución de manera inmediata a la Alcaldía Municipal de Armenia, o la Secretaría de Educación Municipal de Armenia de los dineros pagados por concepto de los consumos antes relacionados, certificar y facturar de una manera veraz y confiable el consumo correspondiente al mes de Julio de 2016, de lo contrario abstenerse de hacer el cobro respectivo.
 - 4) Practicar y hacer llegar a este despacho una revisión técnica y confiable sobre el suministro y medición del servicio en la Institución Educativa INEM.
5. Que revisado en el sistema de la entidad, se encuentra que el predio está a PAZ Y SALVO por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
6. Que se procedió a revisar en el sistema el consumo arrojado para el periodo del mes de Julio de 2016 y el registro de medición fue NORMAL con una lectura de 102.178M3, arrojando un consumo de 2.144M3.
7. Que de igual manera se procedió a revisar detalladamente las razones que fueron objeto del recurso, y este despacho se pronuncia de conformidad con los numerales del considerando tercero la presente, en lo siguiente:
- 1) Frente a este considerando la Empresa Prestadora del Servicio le informa que en la factura se informa la observación de lectura arrojada para cada periodo y este reporte hace parte de los Datos generales para el cálculo del consumo Acueducto y Alcantarillado. Razón por la cual la empresa no está de acuerdo con lo manifestado por el peticionario y aclara que si el usuario solicita informe de lectura este debe ser solicitado a la empresa para así realizarlo.
 - 2) Que no se ha reportado por parte de la empresa en ningún momento el estado de frenado, dañado, obstruido, si fuere el caso, la entidad reportaría al área encargada para tomar acciones al respecto, por ende no se realizó con anterioridad informe alguno, reiterándole que la entidad factura de conformidad con la observación reportada y descrita en el detalle de la factura, y si el usuario al leer su factura no se percata de escrito allí no es causa de reclamación posterior ya que la ley de servicios públicos dice en materia de sustento jurídico y según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 "(...) *En ningún*

caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)'.

- 3) Frente a este numeral la entidad reitera que en la factura emitida mes a mes se encuentra toda la información que concierne tanto a los consumos, facturaciones, observaciones, fechas de pago y suspensión entre otros, para que el usuario pague u opte por reclamar o si fuere el caso.
- 4) Que frente al acceso de la toma de lectura, la entidad correspondiente es la que reporta al área de facturación las causas y observaciones de lectura para así facturar de conformidad con lo reportado.
- 5) Que el análisis del considerando Sexto de la resolución 2374 de 29 de Julio de 2016 no es arbitrario y sujeto de corrección, ya que es el reporte que arroja el sistema de la entidad, frente a lo que se ha facturado mes a mes al predio y no ha sido objetado por la institución educativa en su momento, aduciendo que está de acuerdo con lo allí facturado y reportado.
- 6) Frente al numeral Séptimo de la resolución 2374 de 29 de Julio de 2016 no es ilegítimo en relación a la operación aritmética, ya que se tomó como referente desde la fecha en que los consumos fueron distintos de la observación NORMAL a partir del mes de Agosto de 2015 como se evidencia en lo siguiente:

Registros de medicion

Matricula: 54746 DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
 Producto contr: 54746 1 ACUEDUCTO.AL

Medidor	Fecha	Nro. linea	Registro medicion	Causa	Obser.	Inf. adi.	Equipo trab.	C.
32544920	02/OCT/2015	1640	82258	33	29	1708	5	
32544920	01/SEP/2015	1638	0	33	42		5	
32544920	01/AGO/2015	1627	79799	33	1		5	
32544920	02/JUL/2015	1626	78992	33	-1		5	✓
32544920	02/JUN/2015	1647	78171	33	-1		5	✓
32544920	02/MAY/2015	1637	77116	33	-1		5	✓

Descripcion: NORMAL

Por lo anterior se realizó una comparación de los consumos facturados y cobrados, frente a los registros de medición arrojados por el medidor cuando han sido normales y esta comparación arrojó que la entidad dejó de cobrar y facturar 1.662M3 los cuales no se facturaron ni se facturarán por la entidad.

- 7) Frente a facturar consumos con anterioridad de 11 meses, la empresa prestadora del servicio le manifiesta que mes a mes ha realizado la facturación bajo las observaciones anteriormente descritas por ende no hay razón suficiente a mencionar que estamos facturando consumos dejados de facturar, solo la

entidad factura según los promedios de las facturaciones anteriores hasta que exista un consumo con observación normal con lo fue en el caso del mes de Junio de 2016, y por consiguiente en este periodo se facturó con una des acumulación de lectura la que se reportó en la factura como consumo estimado.

- 8) Frente a la notificación de las observaciones, la entidad reitera que en la factura mes a mes se registra una información con todo lo relacionado al consumo y estado del predio y se envía a la dirección de notificación, no procediendo aceptar esta razón.
- 9) Los consumos arrojados en dichos periodos han sido cobrados de conformidad con los consumos promedio de los últimos seis periodos anteriores, razón por la cual se cobraron estos consumos, pero no indica que se cobre cuando hay des acumulaciones de lectura repostadas por la toma de la lectura.
- 10) En ningún momento la entidad prestadora del servicio viola normatividad alguna respecto a la prestación del servicio público de Acueducto y Alcantarillado.
- 11) Frente a todo el articulado e iniciando con el Artículo 9 Numeral 9.1 de la ley 142 de 1994 el instrumento idóneo para medir los consumos es el medidor que se encuentra instalado en el predio de discusión; que frente al numeral 9.2 la información reportada es la que se registra en el sistema de la entidad y posteriormente se envía mediante la factura que se envía al usuario para que sea pagada u objetada. Por lo anterior no le asiste razón alguna para decir que la empresa viola esta norma.

Que el Artículo 11 numeral 11.4 no se ha violado porque en la factura se informa sobre los consumos reportados, igualmente la entidad ha realizado campañas e incentivos para el uso eficiente y consumo del agua por los usuarios.

Que el Artículo 30 no se ha vulnerado ya que los consumos son los reportados por el sistema y mes a mes se ha enviado reporte de las observaciones del predio sin ser objetadas por el usuario, ya que tiene todas las garantías y debido proceso para interponerlas.

Que el Artículo 107 no se ha vulnerado por que las facturas son claras y expresas de las obligaciones a cargo de los usuarios, teniendo la oportunidad de objetarlas en su momento.

Que el Artículo 108 que no asiste violación a este artículo ya que no ha sido objetada la facturación anterior a los periodos del mes de Junio de 2016, y la del periodo de Julio de 2016 se encuentra agotando la vía gubernativa.

Que el Artículo 144 no se viola ya que el medidor se encuentra en buen estado por reporte del funcionario competente, razón por la cual no hay lugar a reporte alguno.

Que el Artículo 146 no se ha violado ya que se han implementados los mecanismos de lectura, cobro y facturación adoptados por la entidad prestadora del servicio, razón por la cual se han cobrado todas las des acumulaciones de lectura realizadas por la entidad competente. Y en especial en este caso se realizó una visita de verificación el día 22 de Agosto para constatar el estado de las instalaciones y este arrojó lo siguiente: *“LECTURA 102.883, USO OFICIAL, SOLO SE EVIDENCIO 2 FUGAS EN 2 SANITARIOS-GILDARDO J.”* Lo que colige que existe fuga y de esta se desprenden altos consumos en el predio y para ello cuando se habla de fuga perceptible el usuario debe asumir el precio facturado y la reparación de la misma. Igualmente la empresa ha facturado mes a mes y no ha dejado de facturar razón por la cual no es causal de perder el precio.

Que el Artículo 148 no se viola y se reitera que en la factura está consignada toda la información que tiene que ver con el periodo y los antecedentes de consumos facturados.

Que el Artículo 149 no se viola porque en este caso no existió desviación significativa sino una des acumulación de lecturas por las observaciones reportadas al sistema.

Que el Artículo 150 no se viola porque mes a mes se ha venido facturando bajo las observaciones que están reportadas en las facturaciones anteriores, y la empresa después de la comparación de los 11 periodos anteriores ha dejado de facturar 1.662M3 os cuales no imputará a cargos del usuario.

8. Que por lo anterior no se encuentra procedente lo solicitado por el peticionario, dejando en firme lo resuelto en la resolución 2374 de 29 de Julio de 2106, y enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se surta el recurso de Apelación interpuesto por el peticionario dentro de los tres días siguientes a la notificación de la presente.
9. 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

ARTICULO PRIMERO: Confirmar en todas sus partes el contenido de la resolución 2374 del 29/07/2016 frente a las pretensiones del señor **RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA** respecto del consumo facturado a Matricula 54746 correspondiente a la CL 10 N #19 - 00 I.N.E.M..

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a l señor **RODRIGO ZAMUDIO BARBOSA**, 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 Seis (06) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial