

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0855

24 DE DICIEMBRE 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA DEL CARMEN ARANGO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 4158 DEL 16 DE DICIEMBRE 2019

Persona a notificar: **MARIA DEL CARMEN ARANGO**

Dirección de notificación usuario ROJAS PINILLA ET 1 MZ 3 CS 23

Funcionario que expidió el acto: JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Cargo: 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. advirtiéndole 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.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico administrativo

Dirección Comercial

Armenia, 24 DE DICIEMBRE de 2019

Señora:
**MARIA DEL CARMEN ARANGO
ROJAS PINILLA ET 1 MZ 3 CS 23**
Teléfono: 7407578
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 4158 del 16 DE DICIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0855 correspondiente RES.PQRDS 4158 del 16 DE DICIEMBRE 2019. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 33597"**.

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Técnico administrativo
Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 4158
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 33597

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 **MARIA DEL CARMEN ARANGO**, se presentó a la oficinas de atención a usuarios de la entidad EPA ESP y mediante petición verbal **No.544343** realizada el día 02 de Diciembre de 2019, manifestó su inconformidad respecto al consumo cobrado en la factura **No.48689323 (periodo del 13/10/19 al 13/11/19)** correspondiente al periodo de Noviembre de 2019 del predio ubicado en el **ROJAS PINILLA ET 1 MZ 3 CS 23**, identificado con **Matrícula 33597**.
2. Que mediante solicitud **No.544343** realizada el día 02 de Diciembre de 2019, se dio trámite a la petición verbal explicándole a la usuaria que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura., igualmente se ordenó la práctica de una visita de verificación, ejecutada el día 03 de Diciembre del presente año, la cual arrojó el siguiente resultado: "LECTURA 362, 4 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, POSIBLEMENTE ES UNA DESACUMULACION VER EL CONSUMO COBRADO EL MES PASADO FUE DE 3M3 Y ESE NO ES EL PROMEDIO DEL PREDIO, RECORDAR AL USUARIO QUE CUANDO EL CONSUMO ES TAN BAJO TAMBIÉN DEBEN RECLAMAR"
3. Que el día 05 de Diciembre de 2019 se notificó la peticionaria y le fue comunicado el resultado de la visita practicada haciéndole saber que no procede ningún tipo de descuento respecto del predio identificado con **Matricula 33597**, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y no fue encontrada fuga en el predio, que posiblemente el alto consumo se debe a una Desacumulación debido a que en el periodo inmediatamente anterior se efectuó el cobro únicamente de 3m3, así mismo se informó los recursos que proceden, el termino y el funcionario ante quien debía interponerlos.
4. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA DEL CARMEN ARANGO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **PQRDS VERBAL 544343. Matrícula 33597**.
5. Que en el recurso de reposición y en subsidio apelación, la peticionaria manifestó lo siguiente: "No estoy de acuerdo con la respuesta brindada a mi reclamación, ya que en el periodo donde me facturaron 3m3 estuvimos solo 3 personas pues los demás se fueron de viaje, soy muy ahorradora de agua, por consiguiente ese mes consumimos muy poquito no es justo que me cobren en el periodo del 13/10/19 al 13/11/19 consumos que no tuve, pues de acuerdo a su respuesta indican que me facturan lo que

supuestamente deje de consumir en el anterior periodo. PETICIONES solicito modifiquen la respuesta y me facturen lo que realmente consumí pues en ese periodo estuvimos solo 3 personas y no lavamos ropa, pues pagamos para lavarla en otro lugar.” **Matrícula 33597.**

6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 33597**, se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos periodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
352	326	26	-1	NORMAL	48689323	20/11/2019
326	323	3	-1	NORMAL	48363590	22/10/2019
323	308	15	-1	NORMAL	48039023	19/09/2019
308	291	17	-1	NORMAL	47712354	22/08/2019
291	276	15	-1	NORMAL	47385815	18/07/2019
276	261	15	-1	NORMAL	47062094	19/06/2019
261	244	17	-1	NORMAL	46739648	21/05/2019

7. Que del registro de mediciones se observa que no hubo un error de lectura en el periodo de Noviembre, asi mismo se puede evidenciar que si hubo un cobro mucho más bajo de su promedio habitual **Matrícula 33597**
8. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
9. Que se realizó un análisis de la facturación y se concluyó que la cuenta **No.48689323 (periodo del 13/10/19 al 13/11/19)** correspondiente al período Noviembre del 2019, supera los porcentajes de desviación significativa, ya que el promedio que traía el predio, era de 13m3 según los consumos facturados en los seis periodos inmediatamente anteriores. **Matrícula 33597**
10. 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...”.
11. 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”.

12. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.48689323 (periodo del 13/10/19 al 13/11/19)** realizando el cobro de 13m3 por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 33597**, descontando los mts3 cobrados de más para dicho período.
13. Que igualmente del registro de mediciones se observa que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 33597**
14. Que dado lo anterior, es procedente **REVOCAR** el contenido de la respuesta de la petición verbal **No. 544343** en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.48689323 (periodo del 13/10/19 al 13/11/19)**, realizando el cobro de 13m3 por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 33597**, ya que en dicha cuenta se presentó una Desviación Significativa.
15. Que después de efectuada la notificación 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. **Matrícula 33597.**
16. 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: Ordenar al área de facturación de la entidad comercial, modificar la respuesta brindada a la peticionaria el día 05 de Diciembre del 2019, en el sentido de reliquidar la **No.48689323 (periodo del 13/10/19 al 13/11/19)**, realizando el cobro de 13m3 por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 33597**, ya que en dicha cuenta se presentó una Desviación Significativa,

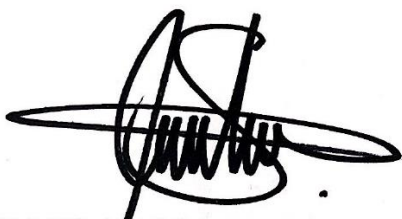
ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN ARANGO**, que una vez notificado de la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 33597.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN ARANGO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN ARANGO**, que una vez notificado de la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de Diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Franco Salazar', with a large, stylized initial 'J' and 'S'.

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA

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 4158 del 16 de Diciembre de 2019**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

Notificado (a)

Notificador (a)