

**AVISO No. 1050**

**19 de Octubre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **CECILIA TARIFA N.** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 4034 DEL 08 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **CECILIA TARIFA N.**

Dirección de notificación usuario **Barrio Universal 17-11**

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

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
**Profesional Universitario I**  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

Armenia, 19 de Octubre de 2018

Señora:  
**CECILIA TARIFA N.**  
**Barrio Universal 17-11**  
Teléfono 3202274050  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **PQRDS 4034 DEL 08 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1050 correspondiente al **PQRDS 4034 DEL 08 DE OCTUBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA INTERNA 77865”*

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,

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
**Profesional Universitario I**  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

## RESOLUCION PQRDS 4034

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

#### MATRICULA 77865

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 **CECILIA TARIJA NARANJO**, 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 últimos dos periodos se le había cobrado por promedio y por consumo estimado aun cuando se cuenta con medidor en el predio ubicado en la **MZ 17 CS 11 URB PROVIVIENDA UNIVERSAL**, identificado con **Matrícula 77865**, indica que son tres personas y que permanecen dos y considera se le cobran consumos que no realiza. Solicitó que se cobre por diferencia de lecturas, que se reliquidaran las últimas dos cuentas y que se separara de su factura el valor objeto de reclamo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 17 CS 11 URB PROVIVIENDA UNIVERSAL**, Identificado con **Matrícula 77865**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de veintidós mil novecientos sesenta y cinco pesos (\$22.965), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 3794** del 17 de septiembre de 2018 se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole que se accedía a su pretensión en el sentido de realizar la facturación del predio identificado con **Matrícula 77865** con base en la diferencia de lecturas que presente el medidor, se indicó también que en el período anterior equivocadamente se asignó al predio una lectura que no le correspondía pero que esta situación ya fue corregida pues para el último período se tomó la lectura correcta, manifestándole finalmente a la usuaria que no procedía efectuar descuento o reliquidación sobre las últimas dos cuentas generadas al predio, pues la facturación atendió el consumo real que dicho inmueble presentó.
4. Que en fecha 20 de septiembre de 2018 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la Resolución PQRDS **3794** del 17 de septiembre de 2018, por parte de la usuaria, señora **CECILIA TARIFA N.**
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **CECILIA TARIFA N.**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS 3794 del 17 de septiembre 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 el cobro de 20 mts3 no cuenta con un sustento y que se citan consumos sin soportes, por lo que la usuaria reitera inconformidad.
7. Que en la Cuenta correspondiente al período agosto de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 77865**, se facturó un consumo un poco más alto comparado con otros períodos de facturación, ya que en dicha cuenta el consumo fue de 20 mts3.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4005	880	312	20	-1	NORMAL	22/08/2018
3986	312	846	14	-1	NORMAL	19/07/2018
3967	846	825	21	-1	NORMAL	19/06/2018
3948	825	809	16	-1	NORMAL	21/05/2018
3929	809	793	16	-1	NORMAL	17/04/2018

8. Que al inmueble se le han venido registrando lecturas de forma normal, no obstante hubo un período en el que accidentalmente se registró una lectura que no le correspondía lo cual incidió para que se hiciese un cobro promedio en la cuenta correspondiente al mes de julio en la cual se facturaron 14 mts3 por concepto de consumos. **Matrícula 77865**.
9. Que para la facturación del período agosto se corrigió la situación asignando nuevamente al predio la lectura correcta, debido a ello se hizo el cálculo entre las lecturas 846 y 880 encontrando que hay una diferencia de **34 mts3** que corresponde al gasto que tuvo el predio en los últimos dos períodos de facturación. **Matrícula 77865**.
10. Que dado que en la cuenta de julio se habían cobrado 14 mts3, para la cuenta de agosto fueron facturados entonces los 20 mts3 restantes, de tal forma que se cobrar en total entre ambos períodos los 34 mts3 que habían sido consumidos. **Matrícula 77865**.
11. Que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: *“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”*.
12. Que dado lo anterior, no procede efectuar descuento o reliquidación sobre las cuentas generadas para los períodos julio o agosto de 2018, pues según lo explicado la facturación atendió el consumo real que dicho inmueble presentó durante estos dos períodos. **Matrícula 77865**.
13. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Publicas 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 al revisar los consumos del predio en los seis períodos anteriores a la cuenta objeto de reclamo, se encuentra que el inmueble presentaba un promedio de 15 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos como se ve a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4024	894	880	14	-1	NORMAL	19/09/2018	14
4005	880	312	20	-1	NORMAL	22/08/2018	15
3986	312	846	14	-1	NORMAL	19/07/2018	13
3967	846	825	21	-1	NORMAL	19/06/2018	14
3948	825	809	16	-1	NORMAL	21/05/2018	13

15. Que no se cumplen con los porcentajes para que en el caso opere una desviación significativa, pues para ello tendría que haberse superado un tope de 24 mts<sup>3</sup>. **Matrícula 77865.**
16. Que ya se generó la cuenta correspondiente al mes de octubre en la que se facturaron 14 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos con base en las lecturas correspondientes al predio. **Matrícula 77865.**
17. Que dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la Resolución PQRDS 3794 del 17 de septiembre de 2018, ya que no se encuentra mérito alguno para reducir la cantidad de metros cúbicos facturados en la cuenta correspondiente al mes de agosto de 2018 en la que fueron cobrados 20 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos. **Matrícula 77865.**
18. 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. **Matrícula 77865.**
19. 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:** Confirmar el contenido de la Resolución PQRDS 3794 del 17 de septiembre de 2018, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 77865.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **CECILIA TARIFA N.**, 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 TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **CECILIA TARIFA N.**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **CECILIA TARIFA N.**, 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 ocho (8) días del mes de Octubre 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 4034 del 8 de Octubre de 2018**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

\_\_\_\_\_

Notificado (a)

\_\_\_\_\_

Notificador (a)