

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0367**

**28 DE MAYO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1586 DEL 20 DE MAYO 2019**

Persona a notificar: **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**

Dirección de notificación usuario **CECILIA ETAPA 1 MZ 28 # 11**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Contratista**

Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

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**

Armenia, 28 de Mayo de 2019

Señora  
**GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**  
CECILIA ETAPA 1  
MZ 28 # 11  
Cel: 314 707 9311  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES.PQRDS.1586 DEL 20 DE MAYO 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0367 correspondiente **RES.PQRDS.1586 DEL 20 DE MAYO 2019. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA N°97292"**.

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**

## RESOLUCION PQRDS 1586

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

#### MATRICULA 97292

La 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 **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, Solicitó que se le modifique el valor de la factura No. 46131536 del predio ubicado en **LA CECILIA ETAPA 1 MZ 28 CS 11**, identificado con **Matrícula 97292**, indicando que le parece injusto el valor que se está cobrando.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **LA CECILIA ETAPA 1 MZ 28 CS 11**, identificado con **Matrícula 97292**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 1248** del 24 de Abril de 2019 se dio respuesta a la solicitud de la usuaria:

**“ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, la señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, en el sentido de reliquidar la factura No.46131536 expedida para el período Marzo de 2019, en la cual se facturaron 56m3 por concepto de consumos, debido a una desacumulación de consumo **Matrícula 97292**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, la señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, que entre las lecturas 1196 y 1252 hay una diferencia de **56M3** que corresponde a lo consumido por el predio en los periodos de Febrero y Marzo de 2019, habiendo realizado la Empresa el cobro por 0M3 en la cuenta de Febrero y 56M3 en la cuenta de Marzo. **Matrícula 97292**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, que en la cuenta correspondiente al mes de Marzo se efectuó el cobro de \$ 169.465 incluidos en este valor: \$19.875 de corte del servicio y \$18.219 por reconexión, es decir son dos valores adicionales que incrementaron el costo de la factura. **Matrícula 97292**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, que en caso de interponer recursos frente a la presente decisión podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 97292**.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ BETANCOUR**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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. 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

*Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de Abril de Dos Mil Diecinueve (2019)."*

4. Que el día 24 de Abril del año 2019 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio PQRDS 1249.
5. Que en fecha 29 de Abril de 2019 se realizó **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la **Resolución PQRDS 1248** del 24 de Abril de 2019, por parte de la usuaria, señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ**
6. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ** interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 1248** del 24 de Abril de 2019. **Matrícula 97292.**
7. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso de la siguiente manera: la usuaria manifiesta no estar conforme con la respuesta dada, indicando que venía pagando un promedio de \$60.000 y llegó la factura por más de \$100.000, son 3 personas y no permanecen en el predio, por ende no encuentra razón para que el consumo incremente, así mismo solicita modificar la respuesta dado a la petición y verificar lo que se le está cobrando y realizar una revisión para que analicen si es que de pronto hay fuga por que no encuentra la cauda del incremento.
8. Que la Empresa realizó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 97292**, la cual se llevó a cabo el día 15 de Mayo de 2019 y arrojó el siguiente resultado: "LECTURA 1280, USO RESIDENCIAL MEDIDOR ELSTÉR, SERIE 35264, PREDIO SOLO, SE VISITO 2 VECES EL PREDIO".
9. Que al predio siempre se le ha facturado por diferencia de lecturas, las cuales se observa que son ascendentes y consecutivas como deben ser; encontrando que para la facturación del período Febrero de 2019 no fue posible la toma de lectura causando que no se cobrara ningún M3 por consumo, situación que incidiría para que en el cobro de la próxima factura, esto es la de Marzo hubiere quedando algún saldo por facturar y por tanto se generó el consumo de 56M3 causado. **Matrícula 97292.**
10. Que el predio usualmente presenta registros de consumo superiores a los 20M3, como se ve en algunos gráficos que se exponen a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4161	1273	1252	21	-1	NORMAL	24/04/2019
4142	1252	0	56	-1	NORMAL	22/03/2019
4123	0	1196	0	81	SUSPENDIDO	21/02/2019
4104	1196	1167	29	-1	NORMAL	24/01/2019
4085	1167	1138	29	-1	NORMAL	21/12/2018
4066	1138	1110	28	-1	NORMAL	22/11/2018
4047	1110	1078	32	-1	NORMAL	23/10/2018
4028	1078	1045	33	-1	NORMAL	24/09/2018
4009	1045	1016	29	-1	NORMAL	27/08/2018
3990	1016	992	24	-1	NORMAL	26/07/2018
3971	992	961	31	-1	NORMAL	22/06/2018

11. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 97292**, se observa que entre las cuentas de Febrero y Marzo se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, dado que por alguna circunstancia no fue posible la toma de lectura en el mes Febrero. Como puede observarse en el siguiente registro, de la lectura 1196 a la lectura 1252 hay una diferencia de 56M3, que corresponden al gasto total efectuado en ambos periodos.
12. Que en razón a lo explicado, no procede efectuar descuento alguno respecto de la cuenta generada para el mes de marzo, pues se observa que en el cobro de esta factura se presentó una DESACUMULACIÓN DE CONSUMO, es decir que la Empresa procedió a facturar el excedente que no se había cobrado en la cuenta anterior debido a que en este no se cobró consumo. **Matrícula 97292.**
13. Que de acuerdo a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 "La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.  
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.
14. Que de otra parte, se observa que la cuenta generada para el mes de Abril fue facturada por diferencia de lecturas con base en los registros del medidor de agua dispuesto en el predio, marcando lecturas 1252 a 1273 generando así un consumo de 21 mts3. **Matrícula 97292.**
15. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en la cuenta del servicio de acueducto No. 46131536 generada para el mes de Marzo de 2019 por un cobro de \$ 169.465 incluidos en este valor: \$19.875 de corte del servicio y \$18.219 por reconexión, es decir son dos valores adicionales que incrementaron el costo de la factura al predio identificado con **Matrícula 97292.**
16. Que dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 1248** del 24 de Abril de 2019. **Matrícula 97292.**

17. 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 97292.**
18. 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 1248 del 24 de Abril de 2019, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 97292.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, la señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ** 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. **Matrícula 97292.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **GLADIZ AMPARO QUIROZ** 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 diecisiete (17) días del mes de Mayo de Dos Mil Diecinueve (2019).

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
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 1586 del 17 de Mayo de 2019**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)