

**AVISO 1146**

**16 de Noviembre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **YOLANDA ARCILA CASTRO** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 4703 DEL 07 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **YOLANDA ARCILA CASTRO**

Dirección de notificación usuario **FLORIDA C 9 N 16 09**

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

Cargo: **ABOGADA 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. 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.

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

Armenia, 16 de Noviembre de 2018

Señora:  
**YOLANDA ARCILA CASTRO**  
**FLORIDA C 9 N 16 09**  
**Teléfono: 3165501765**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **PQRDS 4703 DEL 07 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1146 correspondiente al **PQRDS 4703 DEL 07 DE NOVIEMBRE DE 2018**. *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA INTERNA No 36587”*

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**

**OFICIO PQRDS 4703**

Armenia, 7 de Noviembre de 2018

Señora

**YOLANDA ARCILA CASTRO**

FLORIDA C 9 N 16 09

[tatianaserna81@gmail.com](mailto:tatianaserna81@gmail.com)

Teléfono: 3165501765

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta a petición con radicado 2018RE5915 de fecha 1 de noviembre de 2018

Atendiendo petición con radicado 2018RE5915 de fecha 1 de noviembre de 2018, a través de la cual presenta reclamación por la no toma de lectura en el predio identificado **con Matrícula 36587**- situación que ha generado el cobro de consumos promedio, de manera respetuosa me permito manifestarle:

1. Dadas las peticiones presentadas con anterioridad en relación con la misma situación planteada, desde este Despacho mediante Resolución PQRDS 3776 de fecha 13 de septiembre de 2018, dispuso oficiar a la Empresa contratista FRC para solicitarle la toma de lectura en el predio identificado con **Matrícula 36587**, pudiendo evidenciar que esta disposición tuvo un resultado positivo pues a partir de allí al predio le han sido tomadas lecturas certeras los días 1 de octubre de 2018 y luego el día 31 de octubre del mismo año, así se puede verificar a continuación:

Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta	Equipo Trabajo		Fecha toma c
	Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?		Código	Descripción	
11	33	LECTURA	123	-1	NORMAL			031200649000	-1	----	2018-10-31
10	33	LECTURA	117	26	DESACUMULACION DE C...	47	N	031200649000	-1	----	2018-10-01
9	33	LECTURA	0	-1	NORMAL			031200649000	-1	----	2018-09-31
8	33	LECTURA	0	25	DIRECTO			031200649000	-1	----	2018-08-01
7	4	CRITICA	0	48	OBSTACULO TEMPORAL	0	N	031200649000	-1	----	2018-07-04

Dado lo anterior, me permito manifestarle que la Entidad ya ha tomado las medidas pertinentes para la toma de lectura en el predio, encontrando que ya se empezaron a asignar los registros cada mes.

2. De otra parte, al revisar el del predio identificado con **Matrícula 36587**, se observa el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco periodos:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4036	117	0	47	26	DESACUMULACION DE CONSU...	11/10/2018
4017	0	0	13	-1	NORMAL	7/09/2018
3998	0	0	9	25	DIRECTO	10/08/2018
3979	0	31	13	48	OBSTACULO TEMPORAL	9/07/2018
3960	31	26	5	-1	NORMAL	8/06/2018

Del anterior registro se encuentra que al predio le fue facturado el período junio con base en la diferencia de lecturas del medidor de agua, por su parte los periodos julio- agosto y septiembre fueron facturados bajo la modalidad de promedio o consumo estimado, en tanto en la cuenta generada para octubre se presentó una Desacumulación de consumo, es decir se procedió a facturar el excedente que no se había cobrado teniendo como base las últimas dos lecturas certeras tomadas al predio, esto es 31 y 117. Al respecto el art 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.

Dado lo anterior y considerando que al predio se le habían facturado 3 períodos bajo la modalidad de promedio o consumo estimado (julio, agosto y septiembre) y que el último período fue generado de tal forma que se hiciera un cobro acumulado entre las últimas dos lecturas certeras, considerando además que la Empresa sólo debe facturar un máximo de un período por promedio, la Entidad mediante Resolución PQRDS 4448 del 24 de octubre de 2018, dispuso retirar la totalidad de los valores facturados por concepto de consumos en las cuentas generadas para los períodos julio, agosto y septiembre de 2018, ajustando el cobro de esta manera a las disposiciones emanadas de la ley 142 de 1994. Dado lo anterior, no procede efectuar descuento o reliquidación sobre la cuenta generada para el mes de octubre al predio identificado con **Matrícula 36587**.

3. En relación con el consumo registrado al predio en el cual habita una sola persona, tenemos que en los períodos anteriores de facturación se registraron consumos que si son relativamente altos al considerar que el promedio de gasto individual en el mes es de aproximadamente 5 a 6 mts<sup>3</sup>, no obstante como ya se indicó las cuentas de los meses julio, agosto y septiembre ya fueron objeto de reliquidación retirando los consumos facturados por la Empresa, en tanto en la última cuenta se cobra un consumo de 47 mts<sup>3</sup> el cual se constituye así en el único cobro por consumos efectuado al predio durante los últimos 4 períodos de facturación. **Matrícula 36587**.

Cabe indicar que para el tiempo en que la usuaria empezó a presentar las reclamaciones por la inconformidad con los consumos facturados, la Empresa mediante visita de verificación practicada el día 23 de agosto no encontró ninguna situación anómala o causante de alto consumo en el predio ni se encontró fuga alguna, por tanto se considera que los consumo corresponden a lo registrado por el equipo de medición.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que el día 31 de octubre se tomó en el predio con la finalidad de generar la cuenta del período noviembre, observamos que la lectura el mes pasado fue 117 y la nueva lectura registrada es 123, es decir que para la facturación del período noviembre, al predio se le cobrará un consumo de 6 mts<sup>3</sup>, el cual se encuentra acorde y racional para el uso que se debe hacer en el inmueble.

4. Se encuentra que efectivamente el día 1 de febrero de 2018 se realizó la instalación de un medidor en el predio identificado con Matrícula 36587, consumos que se verían reflejados a partir de la cuenta correspondiente al período marzo de 2018:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4036	117	0	47	26	DESACUMULACION DE CONSU...	11/10/2018
4017	0	0	13	-1	NORMAL	7/09/2018
3998	0	0	9	25	DIRECTO	10/08/2018
3979	0	31	13	48	OBSTACULO TEMPORAL	9/07/2018
3960	31	26	5	-1	NORMAL	8/06/2018
3941	26	13	13	-1	NORMAL	9/05/2018
3922	13	0	13	-1	NORMAL	6/04/2018
3903	0	0	5	-1	NORMAL	9/03/2018

Por su parte, debe considerarse que el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...) preceptúa: En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).

Por tanto, se considera que ya se han hecho por parte de la Entidad los ajustes a que había lugar los cuales fueron referidos previamente, sin que se encuentre procedente la reliquidación o el descuento de valores adicionales.

5. Para concluir, la Entidad pide excusas a la usuaria por los inconvenientes causados con ocasión de que no se estuviese tomando lectura en el predio al igual que se le solicita excusas si la situación aducida en cuanto a los perros bravos no corresponden al predio suyo sino a otro, manifestándole que bajo la situación actual y considerando las medidas correctivas que se han tomado, se procederá a facturar mes a mes según los registros que arroje el aparato de medición. Por su parte, se oficiará también a la Empresa contratista FRC para solicitarle que cada mes deje un reporte de la toma de lectura en el predio y que igualmente y de forma oportuna se realice la entrega del recibo de pago.

Finalmente, se informa que verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 36587**, se observa que ya fueron reliquidadas las cuentas correspondientes a los períodos julio, agosto y septiembre de 2018 y se retiraron los consumos que habían sido facturados, siendo así a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de treinta y cuatro mil cuatrocientos veintitrés pesos (\$34.423), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

De esta forma damos por tramitada su solicitud. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Frente a la presente respuesta, 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial EPA ES

## 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 del **Oficio PQRDS 4703 del 7 de Noviembre de 2018**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

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

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