

AVISO No. 1149

02 DE NOVIEMBRE de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA EUGENIA ROJAS RODRIGUEZ** con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 4647 DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **MARIA EUGENIA ROJAS RODRIGUEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 18 # 13-22 LOCAL 2 EDIF.TORUM**

Funcionario que expidió el acto: **ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**

Cargo: **Profesional Universitario**

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, 20 de Noviembre de 2018

Señora:

MARIA EUGENIA ROJAS RODRIGUEZ
CALLE 18 # 13-22 LOCAL 2 EDIF.TORUM
Teléfono 7441488
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4647 DEL 02 de Noviembre DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1149 correspondiente al **PQRDS 4647 DEL 02 de Noviembre DE 2018.** *"POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION MATRICULA INTERNA 62647"*

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 4647

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DEL DE APELACION MATRICULA INTERNA No. 62647”

La Profesional Universitaria adscrita 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 usuaria **MARIA EUGENIA ROJAS RODRIGUEZ**, actuando en nombre propio y en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 152 de la Ley 142 de 1994, presento escrito Radicado No. 2018RE4926 Del 13 de Septiembre de 2018, mediante el cual manifestaba su inconformidad por el consumo facturado mediante la cuenta No. 43813564 correspondiente al predio identificado con contrato Interno **No. 62647**. Sugiriendo la existencia de errores de lectura y facturación de un consumo irreal.
2. Que la entidad, dio respuesta al Escrito de Petición en interés particular No. 2018RE4926 Del 13 de Septiembre de 2018, Siendo el día 01 de Octubre de 2018, Mediante **Oficio PQRDS No. 4002**.
3. Que siendo el día 05 de Octubre de 2018, la Entidad Envío citación de notificación personal No. 4002 del 01 de Octubre de 2018, al predio referido por la peticionaria para efectos de notificación personal del acto administrativo.
4. Que dentro del término legal señalado por el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, siendo el día 12 de Octubre de 2018 Se llevó a cabo la notificación personal del **Oficio PQRDS No. 4002 Del 01/10/2018**.
5. Que de conformidad con lo preceptuado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la Notificación Personal del **Oficio PQRDS No. 4002 del 01/10/2018** se entendió surtida Finalizado el día 12 de Octubre de 2018.
6. Que siendo el día 17 de Octubre de 2018, la usuaria **MARIA EUGENIA ROJAS RODRIGUEZ**, Radico ante la Empresa Prestadora, recurso de reposición en subsidio del de apelación, en contra del **Oficio PQRDS No. 4002 del 01/10/2018**, actuando dentro del término establecido por la Ley 142 de 1994 Artículo 154 Inciso Tercero. Para tal finalidad.
7. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, es claro establecer que el recurso de reposición en subsidio del de apelación interpuesta por la usuaria **MARIA EUGENIA ROJAS RODRIGUEZ**

en contra del acto administrativo **Oficio PQRDS No. 4002 del 01/10/2018**, fue presentado de manera oportuna.

8. Que la ley 142 de 1994 en su artículo 154 establece lo siguiente: **DE LOS RECURSOS.**

“El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia”.

9. **Que la Ley 1437 de 2011 CAPÍTULO VI.** Establece las siguientes disposiciones especiales respecto de la procedencia, presentación, oportunidad, forma y autoridad para la presentación de recursos en contra de las actuaciones administrativas, así:

RECURSOS.

ARTÍCULO 74. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

ARTÍCULO 75. IMPROCEDENCIA. *No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.*

ARTÍCULO 76. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. *Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.*

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

ARTÍCULO 77. REQUISITOS. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.

10. Que tal y como se manifestó al peticionario mediante **Oficio PQRDS No. 4002 del 01/10/2018**, efectivamente, la entidad realizó una des acumulación de consumo, de igual manera, al verificar el histórico de consumos promedio, también es claro manifestar que para el periodo de facturación objeto de reclamación liquidado con factura de venta No. 43813564, el medidor, adicionalmente, registro un alto consumo confirmado con labores de crítica esto como consecuencia, de la des acumulación del Consumo real tomado de lecturas certeras. Por cuanto es posible que el mismo se hubiese dado como consecuencia de una anomalía en las instalaciones hidráulicas internas, la cual no fue informada a la entidad toda vez que el consumo obedeció, como ya se ha manifestado, a las diferencias de lectura del aparato de medición, las cuales son consecutivas y coinciden plenamente con la lectura traída de la visita de verificación.
11. Que la Ley 142 de 1994 en su artículo **Artículo 149**. Establece que: *“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”*.
12. Que de conformidad con lo preceptuado por la Resolución **CRA 151 DE 2001, Artículo 1.3.20.6** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, 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 periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:
 - a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
 - b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
 - c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

13. Que al verificar el consumo facturado por la Entidad mediante la Cuenta No, 43813564, correspondiente al contrato **No. 62647**, mes de Agosto de 2018, ciertamente se presentó una desviación significativa del consumo la cual no fue investigada de manera previa a la facturación por parte de la Empresa Prestadora. Así mismo, tenemos que se realizó una reliquidación del consumo en dicha cuenta, más el mismo no se ajustó al promedio de consumo del predio.
14. 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: Revocar el contenido del **Oficio PQRDS No. 4002 del 01/10/2018**, para lo cual se oficia al área de facturación de la Entidad para que reliquide la cuenta No. 43813564, correspondiente al contrato **No. 62647**, facturando la suma de 4 m3 de Consumo en razón a la desviación significativa presentada para la facturación correspondiente al mes de Agosto de 2018.

ARTICULO SEGUNDO: Contra la presente resolución No procede recurso alguno de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 74 y Subsiguientes.

Dado en Armenia, Q., a los Dos (02) días del mes de Noviembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Dirección Comercial.

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ De 2018, haciéndole saber que contra dicha decisión No procede recurso alguno de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 74 y Subsiguientes.

Notificado (a)

Notificador(a)