

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0112

04 de Marzo 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 0527 DEL 25 de Febrero de 2020

Persona a notificar: **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**

Dirección de notificación usuario BARRIÓ NUEVA LIBERTAD MZ 24 A No. 2 A

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

Cargo: **ABOGADA CONTRATISTA**

Informar a la peticionaria, señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, que 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.

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 04 de Marzo de 2020

Señora:

**MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**

BARRIÓ NUEVA LIBERTAD

MZ 24 A No. 2 A

Cel: 317 458 9830

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 0527 del 25 de Febrero de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0112 correspondiente RES.PQRDS 0527 del 25 de Febrero 2020. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA 26963 “**

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,

**Angélica Vargas Marín**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION PQRDS 0527**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**MATRICULA 26963**

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 **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que vive con 4 personas adultas y 4 niños en el predio ubicado en **NUEVA LIBERTAD MZ 24 CASA 2 A**, identificado con **Matricula No. 26963**, estrato 2 que en el mes de septiembre de 2019 se instaló el medidor y se venía cancelando un valor promedio mensual de \$48.000, expone que actualmente no ha podido cancelar la factura del mes de enero de 2020 debido a que su situación económica es muy difícil actualmente, se encuentra afiliada al nivel del sisbén 2, tiene 69 años y recibe ayuda económica de sus familiares, amigos del barrio y de otras personas y de las 4 personas adultas que viven en el inmueble solo una tiene empleo informal, por lo anterior solicita se revise la tasa de cobros excesivos que se está causando en la actualidad por concepto de CONSUMO del servicio de acueducto y alcantarillado, dado que se le está generando un grave perjuicio de salud pensando cómo va a cancelar el servicio, que a futuro se siga cobrando el valor promedio mensual de \$48.000 incluido el valor del medidor instalado en el año 2019
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **NUEVA LIBERTAD MZ 24 CASA 2 A**, identificado con **Matrícula 26963**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO VEINTITRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES PESOS Mtce (\$123.563)**, correspondiente a la cuenta de Enero de 2020 de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, y aseo, y al valor de la cuota No.4 de la financiación del medidor.
3. Que mediante Resolución **PQRDS 0331** del 05 de Febrero de 2020 se dio respuesta a la solicitud de la usuaria, manifestándole lo siguiente:

**“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *No acceder a la pretensión de la peticionaria, la señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes por consumo en las Facturas No. 48396707, No. 48722321, pues los valores facturados corresponde estrictamente a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Para concluir que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble. **Matricula 26963.***

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Informar a la peticionaria, la señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, que no se encuentra procedente realizar el cobro promedio por valor de \$48.000 en la facturación como lo solicita la peticionaria, ya que como se expuso en el numeral siete “la empresa y el*

suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan”, para de esta manera generar el cobro en la facturación acorde al consumo que tenga el predio. **Matrícula 26963**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, la señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, que anteriormente el predio no tenía medidor, por ende se cobraba consumo promedio, desde septiembre de 2019 fue instalado un medidor de agua para facturar acorde a lo registrado por dicho aparato, es decir lo realmente consumido en el predio. **Matrícula 26963.**

**ARTICULO CUARTO:** Informar al peticionario, el señor **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, que se observa que el predio tiene una financiación realizada el 25 de Septiembre de 2019 por valor de \$227.381, diferida a 12 cuotas correspondiente a el medidor, instalación del medidor y su materias, de las cuales ya se han visto reflejadas 4 cuotas en la facturación, razón por la cual se puede ver un incremento adicional en la facturación por valor de \$18.948 **Matrícula 26963**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al peticionario, el señor **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, 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.”

4. Que el día 05 de Febrero del año 2019 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio PQRDS 0332.
5. Que al no surtir la notificación personal por parte del usuario, se realizó la notificación por aviso mediante oficio 0076 del 13 de Febrero de 2020.
6. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 0331 del 05 de Febrero de 2020. Matrícula 26963.**
7. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito manifestando que solicita se revoque la decisión tomada debido a que la empresa antes de facturar no realizó la investigación respectiva frente a las desviaciones significativas frente a los consumos, mientras se establece la causa, debida realizarse la factura con base a los periodos anteriores, indicó que la variación se hizo evidente desde septiembre de 2019 que se instaló el medidor ya que venían pagando un promedio de \$48.000 como se puede revisar en el histórico de consumo. Argumenta que la empresa no realizó una correspondiente investigación de desviación significativa previa a la facturación dentro de las instalaciones internas del inmueble, por lo anterior solicita se revoque total el acto administrativo RESOLUCION PQRDS 0331 del 5 de Febrero de 2020, así mismo que como soporte de su pretensión presente como mínimo una revisión previa.

8. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 26963**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL en los últimos cinco periodos, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, ya que anteriormente se facturaba consumo promedio debido a que el medidor se encontraba directo:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
186	155	31	-1	NORMAL	49631350	14/02/2020
155	122	33	-1	NORMAL	49304522	16/01/2020
122	85	37	-1	NORMAL	48977379	16/12/2019
85	45	40	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	48644335	19/11/2019
45	0	15	-1	NORMAL	48318805	17/10/2019
0	0	0	25	DIRECTO	47993104	17/09/2019

9. Que del registro de medicion se observa que en la cuenta del periodo de septiembre no se cobro consumo, asi mismo al verificar que para el periodo de Octubre el medidor registró lectura 45, la empresa realizó revision critica y se facturó un consumo promedio (15m3) **Matrícula 26963**
10. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
11. Que por su parte **el art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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”*
12. Que el medidor de agua que tenía anteriormente el predio identificado con **Matricula No.26963** se encontraba DIRECTO, razón por la cual se cobraba un consumo promedio, el 09 de septiembre de 2019 se instaló un medidor nuevo con la finalidad de facturar acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el inmueble, es decir lo realmente consumido en el predio.
13. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matricula No.26963**, el día 21 de Febrero de 2020, en la cual se encontró lo siguiente: *“MEDIDOR JANZ, SERIE Q18HA000000000030, USO RESIDENCIAL, LECTURA 197, 7 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, EL SANITARIO TIENE LOS ACCESORIOS MALOS, PREDIO DE 2 PISOS CON 2 UNIDADES RESIDENCIALES”*
14. Que de otra parte cabe anotar que atendiendo el alto consumo reportado para las cuentas de los periodos de Octubre y Noviembre de 2019, posteriores a la instalación del medidor en las cuales se evidencia el alto consumo, la Empresa realizó revisiones **CRÍTICAS** para verificar que se hubiere registrado la lectura correcta y así mismo descartar fugas en el predio, como se puede observar a continuación: **Matricula 26963.**

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura
			Código	Descripción	
9	2020	2	33	LECTURA	186
9	2020	1	33	LECTURA	155
9	2019	12	33	LECTURA	122
9	2019	11	4	CRITICA	92
9	2019	11	33	LECTURA	85
9	2019	10	4	CRITICA	54
9	2019	10	33	LECTURA	45
9	2019	9	1	INSTALACION	0
9	2019	9	33	LECTURA	0

15. Que dado lo anterior, no es procedente efectuar descuentos o reajustar las Facturas **No.49304522, No.48977379, No.48644335, No.48318805, No.47993104**, generadas al predio identificado con **Matrícula 26963**, pues con anterioridad a la instalación del medidor nuevo, los consumos eran inferiores ya que eran facturados por promedio, dado que el medidor se encontraba FRENADO, pero a partir de la instalación de este aparato se registran los consumos reales del predio con base en la diferencia de las lecturas que son tomadas en el inmueble.
16. Que de la revisión practicada en el predio se encontró que el medidor se encuentra registrando de forma NORMAL sin que se presente ninguna anomalía en su funcionamiento, que en el predio habitan 7 personas, por su parte cabe que el funcionario encontró que los accesorios del sanitario se encontraban malos, situación que posiblemente incide para que se incremente un poco el consumo, **Matrícula 26963**.
17. Que dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 0331 del 05 de Febrero de 2020. Matrícula 26963**.
18. 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 26963**.
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 0331** del 05 de Febrero de 2020, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 26963**.

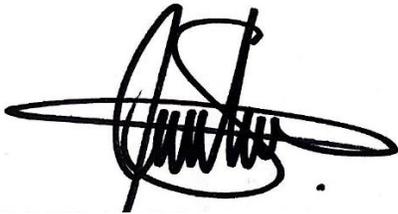
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 26963.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **MERCEDES BARRAGAN VALBUENA**, 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 veinticinco (25) días del mes de Febrero de Dos Mil veinte (2020).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

### 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 0527 del 25 de Febrero de 2020**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

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

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

