

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0409**

**12 DE JUNIO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1782 DEL 04 DE JUNIO 2019**

Persona a notificar: **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**

Dirección de notificación usuario **CASTELLÓN** CLL 19N 41 MZ F CASA 15URBANIZACIÓN

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Cargo: **Abogada/Contratista**

Informar al peticionario, señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**, 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.

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO I  
**Dirección Comercial**

Armenia, 12 DE JUNIO de 2019

Señor

**ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**

CLL 19N 41 MZ F CASA 15

URBANIZACIÓN CASTELLÓN

Teléfono: 3113225409

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES.PQRDS.1782 DEL 04 DE JUNIO 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0409 correspondiente **RES.PQRDS.1782 DEL 04 DE JUNIO 2019. POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO, MATRICULA 107728”**.

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 1782

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

#### MATRICULA 107728

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 el señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestó que mensualmente se ha incrementado el valor a pagar en el predio ubicado en la **CL 19N 10 41 MZ F CS 15 URB CASTELLON**, identificado con **Matrícula 107728**, indicó que al observar las facturas se encuentra que el medidor está frenado y que se ha incrementado el promedio y por consiguiente el valor a pagar. Solicitó realizar el cobro según el promedio fijado de 8 mts<sup>3</sup>, para una vivienda en la cual residen 3 personas, por tanto hacer la corrección y cruce con las futuras facturas. Solicitó finalmente, hacer las gestiones necesarias para el cambio de medidor.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 19N 10 41 MZ F CS 15 URB CASTELLON**, identificado con **Matrícula 107728**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo pendiente por valor de treinta mil setecientos treinta y un pesos (\$30.731), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 1387** del 2 de mayo de 2019 se dio respuesta a la solicitud del usuario, manifestándole que se accedía a su pretensión en el sentido de ordenar la reliquidación de la Cuenta del servicio de Acueducto correspondiente al período abril de 2019, en el sentido que únicamente fueran facturados 15 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos. Se le dijo al usuario, que en las demás cuentas no se encontraba procedente realizar ajustes o reliquidaciones, dado que el cobro fue de 15 mts<sup>3</sup> o incluso mucho más bajo, siendo estos registros inferiores al consumo que ordinariamente debe tener el predio de acuerdo a la cantidad de personas que lo habitan. Finalmente, se ordenó la instalación de un medidor de agua para el predio del usuario. **Matrícula 107728**.
4. Que en fecha 7 de mayo de 2019 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la **Resolución PQRDS 1387** del 2 de mayo de 2019, por parte del usuario, señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**.
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 1387** del 2 de mayo de 2019. **Matrícula 107728**.
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso manifestando que se desconoce la última fecha en que se tomó lectura en el predio para la medición de consumos, refirió los consumos facturados en los últimos períodos e indicó que no procedería cobrar

según la cantidad de personas, manifiesta que la empresa pudo haber reemplazado el medidor al estar frenado, por tanto, pide entregar una respuesta frente a las variaciones en los promedios, informar desde cuando el cobro se está haciendo así y el promedio de los 6 meses anteriores a esa fecha y ajustar el promedio establecido para el cobro del inmueble en los últimos cinco períodos. **Matrícula 107728.**

7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 107728**, se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco períodos, al momento de la reclamación presentada por el usuario:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4151	2294	2294	20	11	FRENADO	9/04/2019	12
4132	2294	2294	15	11	FRENADO	8/03/2019	11
4113	2294	2294	11	11	FRENADO	7/02/2019	9
4094	2294	2294	13	11	FRENADO	11/01/2019	11
4075	2294	2294	10	11	FRENADO	7/12/2018	9

8. 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”.*
9. Que al revisar nuevamente el caso, se encuentra que al predio se le venían facturando consumos bajo la modalidad de promedio o consumo estimado desde hace más de cinco períodos de facturación, aun cuando la empresa está facultada para ello en solo un período, según el tenor de la norma precitada. **Matrícula 107728.**
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 dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las Cuentas del servicio de Acueducto, desde diciembre de 2018 hasta abril de 2019, es decir las cinco cuentas anteriores al momento de la reclamación, en el sentido que sean retirados los consumos facturados en cada una de estas cuentas. **Matrícula 107728.**
12. Que de otra parte frente al hacer la consulta ante la Gestión Control Pérdidas de la Empresa, se informó a esta dependencia que la instalación del medidor en el predio se hizo el día 4 de junio de 2019, con ello será posible facturar en cada período de acuerdo a los registros que este instrumento arroje. **Matrícula 107728.**
13. Que dado lo anterior, se ordenará también al área de facturación, modificar la serie de medidor correspondiente a la **Matrícula 107728**, de tal forma que sea ingresada la serie Q18HA007626.
14. Que se informará al usuario según su solicitud, que la última lectura tomada al predio previa a los registros de frenado del medidor, fue en julio de 2017, a partir de allí los cobros se empezaron a hacer por promedio, siendo que el promedio al momento de expedir cada una de las últimas 5 cuentas anteriores a la reclamación, se evidencia a través del gráfico de registro de mediciones expuesto previamente, por su parte se explica también, que las variaciones a los promedios en los últimos cinco

período, obedece a que en algunos cuentas fue cobrado el promedio por estrato y en otras el del usuario. **Matrícula 107728.**

15. Que dado lo explicado se modifica entonces el contenido de la **Resolución PQRDS 1387** del 2 de mayo de 2019, de acuerdo a las consideraciones expuestas en el presente documento.
16. 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 107728.**
17. 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:** Modificar el contenido de la Resolución PQRDS 1387 del 2 de mayo de 2019, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 107728.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las Cuentas del servicio de Acueducto No. 45023019 (diciembre), 45338530 (enero), 45657219 (febrero), 45977322 (marzo) y 46297051 (abril), en el sentido de retirar la totalidad de los consumos que habían sido facturados. **Matrícula 107728.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad, modificar la serie que actualmente figura registrada para la **Matrícula 107728**, de tal forma que fecha sea ingresada la serie Q18HA007626, la cual corresponde al medidor recientemente instalado.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**, 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 QUINTO:** Notificar al peticionario, señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar al peticionario, señor **ELKIN ANIBAL MONSALVE DURANGO**, 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 cuatro (4) días del mes de Junio de Dos Mil Diecinueve (2019).

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 1782 del 4 de Junio de 2019**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

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

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