

AVISO No. 0998

02 de Octubre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA** conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3904 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**

Dirección de notificación usuario **CR 12 10- 53**

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

Cargo: **Abogada Contratista**

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.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 02 de Octubre de 2018

Señor:

JUAN PABLO MEJIA VALENCIA

CR 12 10- 53

Teléfono: 3206408999

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3904 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0998 correspondiente al **PQRDS – 3904 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 65066”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 3904

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 65066

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 **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta inconformidad por el cobro recibido mes a mes en las facturas correspondientes al predio ubicado en la **CL 5N 20-00 BL 9 AP 402 CIUD SORRENTO**, identificado con **Matrícula 65066**, pues el predio es ocupado por dos personas y por tanto no justifica el cobro de 48 mts³ en el último período, considera que la lectura no se hace de forma correcta. Por ello pide eliminar los cobros de los últimos cinco períodos, reembolsar los dineros cancelados injustificadamente, mantener separado el valor en reclamo y cobrar valores reales de consumo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 5N 20-00 BL 9 AP 402 CIUD SORRENTO**, identificado con **Matrícula 65066**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de doscientos once mil cuatrocientos doce pesos (\$211.412), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado y una (1) cuenta con saldo en el servicio de aseo.
3. Que se practicó una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 65066**, la cual se llevó a cabo el día 28 de agosto de 2018, cuyo resultado fue: "LECTURA 1200, 2 PERSONAS, SURTE APTO 402, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, NO PROCEDE DESCUENTOS, POSIBLEMENTE LA LECTURA DEL MES PASADO ESTUVO MAL TOMADA YA QUE ESTE PREDIO NUNCA HA TENIDO CONSUMO DE 7M³".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 65066**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4016	1200	1181	19	-1	NORMAL	7/09/2018
3997	1181	1133	48	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	9/08/2018
3978	1133	1126	7	-1	NORMAL	9/07/2018
3959	1126	1100	26	-1	NORMAL	8/06/2018
3940	1100	1069	31	-1	NORMAL	8/05/2018

5. 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 posiblemente para la facturación del período julio de 2018 se haya registrado mal la lectura causando que se hiciera un cobro de únicamente 7 mts³, situación que incidiría para que en el cobro de la próxima factura, esto es la de septiembre hubiere quedando algún saldo por facturar y por tanto se generó el consumo de 48 mts³ causado. **Matrícula 65066.**

6. Que el predio usualmente presenta registros de consumo superiores a los 7 mts³, como se ve en algunos gráficos que se exponen a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3921	1069	1052	17	-1	NORMAL	6/04/2018
3902	1052	1032	20	-1	NORMAL	7/03/2018
3883	1032	1000	32	-1	NORMAL	7/02/2018
3864	1000	987	13	-1	NORMAL	9/01/2018
3845	987	964	23	-1	NORMAL	5/12/2017

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3826	964	937	27	-1	NORMAL	8/11/2017
3807	937	913	24	-1	NORMAL	5/10/2017
3788	913	885	28	-1	NORMAL	7/09/2017
3769	885	853	32	-1	NORMAL	9/08/2017
3750	853	828	25	-1	NORMAL	7/07/2017

7. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio se observa que el medidor se encuentra registrando normal y que las instalaciones internas están en buen estado, en adición no se encontraron fugas de agua ni situaciones que pudieran estar causando altos consumos, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble. **Matrícula 65066.**

8. 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”*.

9. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en la cuenta correspondiente al período agosto de 2018, en la cual se facturaron 48 mts³ ni en las demás cuentas generadas al predio, ni

reembolsar dineros pagados por el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros de consumo que ha arrojado el medidor de agua dispuesto en el predio, del cual se encontró funciona adecuadamente. **Matrícula 65066.**

10. Que ya se generó la cuenta correspondiente al período septiembre de 2018 en la cual se facturó un consumo de 19 mts³, evidenciando así que disminuyó notablemente el gasto por consumo en este inmueble en relación con la cuenta anterior, de igual manera es un consumo que mantiene consonancia con los registros que usualmente tiene el inmueble para efectos de consumo. **Matrícula 65066.**
11. Que con relación a la separación del saldo objeto de reclamo se informará al peticionario, que dado que se resuelve la reclamación deberá saldarse ya el resto de la deuda, salvo que se interpongan los recursos de ley caso en el cual podrá continuar realizando el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo, esto es la totalidad de los valores facturados en el servicio de aseo y su promedio de consumo en los servicios de acueducto y alcantarillado. **Matrícula 65066.**
12. 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: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes por consumo en la cuenta generada para el mes de agosto al predio identificado con **Matrícula 65066** ni en las últimas cinco cuentas asignadas al predio, pues los valores facturados corresponden estrictamente a los registros de consumo arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, el cual según visita de verificación practicadas funciona de formal, además las instalaciones del inmueble se han encontrado en buen estado y no se encontró ninguna fuga o situación causante de alto consumo. Lo anterior permite inferir que el consumo facturado corresponde al gasto real que ha presentado el predio y por tanto no se encuentra viable el reembolso de dineros solicitado por el usuario.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**, que posiblemente para la facturación del período julio de 2018 se haya registrado mal la lectura causando que se hiciera un cobro de únicamente 7 mts³, situación que incidiría para que en el cobro de la próxima factura, esto es la de septiembre hubiere quedando algún saldo por facturar y por tanto se generó el consumo de 48 mts³ causado, ya que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra que los registros de consumo en el inmueble, usualmente son muy superiores a los 7 mts³. **Matrícula 65066.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**, que revisado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que ya se generó la cuenta correspondiente al período septiembre de 2018 en la cual se facturó un consumo de 19 mts³, evidenciando así que disminuyó notablemente el gasto por consumo en este inmueble en relación con la cuenta anterior, de igual manera es un consumo que mantiene consonancia con los registros que usualmente tiene el inmueble para efectos de consumo. **Matrícula 65066.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**, que con relación a la separación del saldo objeto de reclamo y dado que se resuelve la reclamación deberá saldarse ya el resto de la deuda, salvo que se interpongan los recursos de ley caso en el cual podrá continuar realizando el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo, esto es la totalidad de los valores facturados en el servicio de aseo y su promedio de consumo en los servicios de acueducto y alcantarillado. **Matrícula 65066.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **JUAN PABLO MEJIA VALENCIA**, 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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

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 3904 del 24 de Septiembre 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)