

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0218**

**22 de Marzo de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JESSICA VIVIANA GIRALDO PAEZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0549 DEL 13 DE MARZO DE 2018**

Persona a notificar: **JESSICA VIVIANA GIRALDO PAEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 22 # 15 - 53 OFICINA 202**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

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.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 22 de Marzo de 2018

Señora:  
**JESSICA VIVIANA GIRALDO PAEZ**  
**CALLE 22 # 15 - 53 OFICINA 202**  
Teléfono: 3137771004  
Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0549 DEL 13 DE MARZO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0218 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0549 DEL 13 DE MARZO DE 2018.** *"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 25429.*

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,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado  
Dirección Comercial

## RESOLUCION PQRDS 0549

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRÍCULA INTERNA 25429

El Profesional Especializado adscrito a 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 **JESSICA VIVIANA GIRALDO PAEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita:
  - Que empresas públicas de armenia revise, corrija, y reembolse a mi favor, valor cobrado en exceso en cada una de las facturas, por los servicios de acueducto y alcantarillado.
  - Consecuencialmente, tomar los correctivos en la facturación de los próximos periodos.
  - Que empresas públicas de armenia abone a mis próximas facturas, las sumas que resulten a mi favor.
  - Que empresas publicas proceda a devolverme el medidor que meses atrás me retiraron del predio.

Lo anterior correspondiente al predio ubicado en **URB CASA BLANCA, ET 2 BL 3 AP 403., identificado con Matrícula Interna 25429**, manifestando:

- Resido en la urbanización casa Blanca Etapa 2, Bloque 3 Apto 403 de armenia donde se encuentra instalado el medidor de agua N° 18377- 42413.
- Esa entidad ha venido expidiendo facturas por unas sumas exageradas, en lo que a los servicios de acueducto y alcantarillado se refiere.
- Al predio citado le fue retirado el medidor y reinstalados después de muchos meses, a pesar de que ya se había cancelado la deuda existente incluida la reconexión, desde antes de ser ocupado el inmueble por mí, razón por la cual las facturas mes a mes, tanto anteriores como actuales, era de cero (0), pero extrañamente, el promedio variaba sin

explicación lógica y por ende el valor de los servicios de acueducto y alcantarillado se incrementaba de manera exagerada.

- En las 16 facturas que anexo, correspondientes a los periodos comprendidos desde el 16 de agosto de 2016 hasta el 13 de enero de 2018, se aprecia la falta de coherencia entre las facturas y lo cobrado, lo que hace asumir que es un cobro amañado por parte de la empresa, EMPEZANDO CON UN COBRO PROMEDIO moderado y tal vez ajustado a la realidad ( periodos 16 agosto 2016 a 15 de octubre 2017) posteriormente incrementos a un mayores y consumos también imaginarios ( periodos de 19 mayo 2017 a 15 noviembre de 2017) y terminando nuevamente con cifras nuevamente ajustadas a la realidad ( periodos 16 de noviembre 2017 a 13 enero 2018), es así como el último periodo facturado, después de instalado el medidor, se presenta un consumo de 3m3, que está ajustado a la realidad, lo que no se ajusta a la realidad es el promedio de 8m3 ( periodo 15 de diciembre 2017 a 13 de enero de 2018). A propósito de medidor, fue instalado uno nuevo y no devuelto el que habían retirado, que se presume de propiedad del usuario quien incurre al pago del valor del mismo.
- En el citado inmueble únicamente residó yo y estoy prácticamente todo el día por fuera, es decir que el consumo es mínimo, por lo que me parece injusto y un abuso el exagerado incremento en el valor.

2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula Interna 25429, se observa que dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, igualmente se encuentra instalado un medidor nuevo en el predio ya que de conformidad a una visita de verificación se recomendó cambiar como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuent
				Código	Descripción									
3810	1	5066	1	13	MEDIDOR NUEVO	10/10/2017	6	32	1	0	2	2	2	4071007
3791	5066	5034	32	-1	NORMAL	8/09/2017	7	1	0	2	2	2	3	4040852
3772	5034	5033	1	-1	NORMAL	9/08/2017	2	0	2	2	2	3	4	4010619
3753	5033	5033	0	-1	NORMAL	11/07/2017	2	2	2	2	3	4	10	3980394
3734	5033	5031	2	-1	NORMAL	9/06/2017	3	2	2	3	4	10	1	3950351
3715	5031	5029	2	-1	NORMAL	10/05/2017	3	2	3	4	10	1	6	3920471
3696	5029	5027	2	-1	NORMAL	10/04/2017	4	3	4	10	1	6	8	3890729
3677	5027	5024	3	-1	NORMAL	9/03/2017	5	4	10	1	6	8	13	3861158
3658	5024	5020	4	-1	NORMAL	10/02/2017	6	10	1	6	8	13	13	3831830
3639	5020	5010	10	-1	NORMAL	10/01/2017	7	1	6	8	13	13	12	3802384
3620	5010	5009	1	-1	NORMAL	12/12/2016	8	6	8	13	13	12	9	3773362
3600	5009	5003	6	-1	NORMAL	10/11/2016	9	8	13	13	12	9	10	3744453
3581	5003	4995	8	-1	NORMAL	14/10/2016	9	13	13	12	9	10	12	3714076
3560	4995	4982	13	-1	NORMAL	28/09/2016	11	13	12	9	10	12	8	3692078
3552	4982	4969	13	-1	NORMAL	28/09/2016	10	12	9	10	12	8	9	3671644
3528	4969	4957	12	-1	NORMAL	28/09/2016	10	9	10	12	8	9	14	3651424
3518	4957	4948	9	-1	NORMAL	28/09/2016	9	10	12	8	9	14	0	3631047
3498	4948	4938	10	-1	NORMAL	28/09/2016	9	12	8	9	14	0	8	3611190

3. Que existen dos visitas de verificación por alto consumo y éstas arrojaron lo siguiente:  
 "30/08/2017USO DEL PREDIO RESIDENCIAL, EL PREDIO NO TIENE MEDIDOR SUMINISTRO DIRECTO, PREDIO SOLO NADIE ATENDIÓ."

"04/12/2018 USO DEL PREDIO RESIDENCIAL, UNIDADES HABITACIONALES, SE LLAMA AL USUARIO (SEÑORA JESSICA GIRALDO) CEL-31377771004, Y MANIFIESTA QUE NO PUEDE ATENDER LA VISITA TÉCNICA DE LA EPA, E.S.P, SE VISITA EL PREDIO Y SE OBSERVA QUE EXISTE CONEXIÓN DIRECTA PARA EL APTO 403, EN EL GABINETE SE OBSERVA UN MEDIDOR

PERO ESTE SURTE EL APTO 404 ( AQUAFORJA. SERIE 17-038519, LECTURA =0, NOTA: NO SE COMPRUEBA INTERNAMENTE LOS USUARIOS DE LOS APTOS 403 Y 404, NO SE ENCUENTRAN.”

4. Que no existe reporte en el software de la entidad de lectura certera en el predio por tener el servicio directo.
5. Que de conformidad con los resultados de la visita practicada al predio identificado con Matrícula Interna 25429, se evidencia que existió un medidor en el predio, pero desde hace más de 24 meses el predio reportaba servicio directo, y desde hace dos periodos existe un medidor nuevo instalado el cual reporta consumos mínimos. como se observa en el siguiente pantallazo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuenta	Uso	Estra
3895	5	3	2	-1	NORMAL	21/02/2018	7	3	0	11	11	12	12	42082190	1	
3876	3	0	3	-1	NORMAL	23/01/2018	8	0	11	11	12	12	12	41778305	1	
3887	0	0	0	13	MEDIDOR NUEVO	21/12/2017	10	11	11	12	12	12	12	41470601	1	
3838	0	0	11	25	DIRECTO	21/11/2017	10	11	12	12	12	12	11	5 41188035	1	
3819	0	0	11	25	DIRECTO	24/10/2017	9	12	12	12	12	11	5	5 40883157	1	
3800	0	0	12	25	DIRECTO	21/09/2017	8	12	12	11	5	5	5	5 40501349	1	
3781	0	0	12	25	DIRECTO	23/08/2017	7	12	11	5	5	5	5	5 40258845	1	
3762	0	0	12	25	DIRECTO	21/07/2017	6	11	5	5	5	5	7	39956726	1	
3743	0	0	11	25	DIRECTO	23/06/2017	5	5	5	5	5	7	7	3954684	1	
3724	0	0	5	25	DIRECTO	22/05/2017	5	5	5	5	7	7	7	39356102	1	
3705	0	0	5	25	DIRECTO	24/04/2017	5	5	5	7	7	7	7	39057708	1	
3686	0	0	5	81	SUSPENDIDO	23/03/2017	5	5	7	7	7	3	3	38780635	1	
3667	0	0	5	81	SUSPENDIDO	22/02/2017	5	7	7	7	3	3	0	38498619	1	
3648	0	0	7	42	BAJO LLAVE	20/01/2017	5	7	7	3	3	0	0	16 38173061	1	
3629	0	0	7	25	DIRECTO	21/12/2016	7	7	3	3	0	16	0	37881241	1	
3610	0	0	7	42	BAJO LLAVE	22/11/2016	7	3	3	0	16	0	0	37592796	1	
3590	0	0	3	25	DIRECTO	24/10/2016	7	3	0	16	0	0	0	37303404	1	
3561	0	0	3	25	DIRECTO	28/09/2016	3	0	16	0	0	0	0	37021433	1	
3548	0	0	0	25	DIRECTO	28/09/2016	3	16	0	0	0	0	0	36826651	1	

6. Que la ley 142 de 1994 artículo 146 establece que: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*.
7. 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 (...)*
8. Que por lo anterior se encuentra viable reliquidar solo las cuentas N° 40863157, 41168035 cobrando 2M3 por el consumo promedio en el predio ya que existe lectura certera de dos periodos.
9. Que respecto el medidor retirado se le informa que debe de aportar el reporte del retiro del medidor el cual es suministrado en el momento de retiro como constancia del mismo, ya que sin ello no es viable determinar quién retiró el medidor y en custodia de quien lo dejó, ya que no existe reporte en la entidad sobre la custodia del mismo.
10. Que conforme a la ley 142 de 1994 es obligación legal de las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, atender solucionar y responder las peticiones que en cuanto a facturación efectúen los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Informar a la peticionaria Señora **JESSICA VIVIANA GIRALDO PAEZ** que solo procede acceder a reliquidar las últimas cinco cuentas al predio ubicado en **URB CASA BLANCA, ET 2 BL 3 AP 403., identificado con Matrícula Interna 25429,** y en este caso solo procede las cuentas de los meses de Octubre y Noviembre de 2017 **por estar dentro de los últimos cinco meses desde la fecha en los que se facturó por promedio, ordenando al área encargada a reliquidar las cuentas N°40863157, 41168035 cobrando 2M3** por el consumo promedio en el predio ya que existe lectura certera de dos periodos y los saldos que se generen se abonaran al siguiente periodo de facturación.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar de la presente resolución a la señora **JESSICA VIVIANA GIRALDO PAEZ** Informando que ya existen lecturas certeras en el predio y se factura lo que registre el medidor y es deber de tener el medidor apto para la toma de lecturas certeras.

**ARTÍCULO TERCERO:** Que en lo referente a la entrega del medidor que supuestamente fue retirado se solicita adjuntar el correspondiente soporte de retiro el cual se deje en el predio al momento del retiro ya que no existe en nuestra dependencia el citado medidor.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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.

Dado en Armenia, Q., a los Trece (13) días del mes de Marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**