

AVISO 1080

25 de Octubre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **FLOR MARIA BRAVO BOLAÑOS** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **PQRDS 4046 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **FLOR MARIA BRAVO BOLAÑOS**

Dirección de notificación usuario **NUEVO HORIZONTE VIA EL CAIMO MZ B CS 28**

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

Cargo: **ABOGADA CONTRATISTA**

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.

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 25 de Octubre de 2018

Señora:

FLOR MARIA BRAVO BOLAÑOS
NUEVO HORIZONTE VIA EL CAIMO
MZ B CS 28
Telefono:3136392925
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4046 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1080 correspondiente al **PQRDS 4046 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA 106550”*

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 4046

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 106550

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 **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta no estar de acuerdo con el incremento presentado en su factura la cual llegó por valor de \$64.503 en relación con el predio ubicado en la **MZ B CS 28 URB NUEVO HORIZONTE**, identificado con **Matrícula 106550**, por lo tanto solicita eliminar el cobro injustificado, que se le cobre el consumo real y que se separe el valor en reclamo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ B CS 28 URB NUEVO HORIZONTE**, identificado con **Matrícula 106550**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en fecha 6 de septiembre de 2018, la Empresa practicó una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 106550**, encontrando: "LECTURA 159, 3 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 106550**, 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	
4029	164	147	17	-1	NORMAL	25/09/2018
4010	147	118	29	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	27/08/2018
3991	118	460	13	-1	NORMAL	26/07/2018
3972	460	460	13	-1	NORMAL	25/06/2018
3953	460	460	14	11	FRENADO	28/05/2018

5. Que del análisis efectuado al registro de mediciones se encuentra que en los últimos dos periodos se ha facturado al predio según los registros arrojados por el medidor que fue instalado, pues anteriormente se facturaba por promedio un consumo que era inferior al gasto real del predio. **Matrícula 106550**
6. Que la instalación del medidor en el predio identificado con **Matrícula 106550** se efectuó el 2 de abril de 2018 como se ve a continuación:

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecución	2018-04-10 11:31:31	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2018-04-12 11:35:44	Observación	SE INSTALA MEDIDOR VOLUMETRICO 1/2"//MARULANDA //ANDREA ORDOÑEZ
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	167
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO AUXILIAR GCP
Usuario	MCARDENAS	Cedula	0

7. Que aun después de instalado el medidor en el predio, se siguieron realizando algunos cobros por promedio que eran inferiores al consumo real de este inmueble y a partir de la cuenta correspondiente al mes de agosto se empezaron a facturar según los registros del medidor. **Matrícula 106550.**
8. Que de la revisión practicada al predio se encontró que el medidor no registra ningún tipo de fugas y que las instalaciones en buen estado, pudiendo concluir que el medidor registra de forma normal y que no hay situaciones causantes de altos consumos. **Matrícula 106550.**
9. Que dado que la lectura 147 era considerablemente alta en relación con la anterior, la Empresa realizó una segunda visita con la finalidad de efectuar Relectura, encontrando que efectivamente el medidor presentó dicho registro. Así se evidencia en el gráfico que se expone a continuación donde se ve que para el período de facturación correspondiente al mes de agosto se hizo la relectura:

Ciclo	Período Año	Período Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas	
			Código	Descripción		Código	Descripción
15	2018	9	33	LECTURA	164	-1	NORMAL
15	2018	8	4	CRITICA	149	-1	NORMAL
15	2018	8	33	LECTURA	147	36	ALTO CONSUMO CON RELECTURA
15	2018	7	4	CRITICA	127	-1	NORMAL
15	2018	7	33	LECTURA	118	-1	NORMAL

10. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio se observa que el medidor se encuentra registrando normal, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble. **Matrícula 106550.**
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 dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en la cuenta generada para el mes de agosto al predio identificado con **Matrícula 106550** la cual presentó un valor a pagar de \$64.503, ni en la cuenta posteriormente generada para el mes de septiembre, pues los consumos facturados atienden el gasto real del predio de acuerdo al medidor debidamente instalado en el inmueble.
13. Que en caso de interponer recurso frente a la presente decisión, la usuaria podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 106550.**
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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, en el sentido de efectuar descuento en la cuenta generada para el mes de agosto al predio identificado con **Matrícula 106550**, pues los valores facturados son consecuentes con los registros del medidor de agua dispuesto en el predio, del cual se indicó funciona de forma normal, además no se encontró ningún tipo de fuga o situación causante de alto consumo. Adicionalmente se tiene, que la Empresa realizó visita de relectura a través de la cual se verificó que la lectura inicialmente registrada era correcta, es decir no se presentó error en la toma de lectura, pudiendo concluir así que los consumos facturados atienden el gasto real que ha tenido el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, que de acuerdo a lo explicado el mayor registro de consumo que se presentó en la cuenta correspondiente al mes de agosto y que incrementó el valor a pagar, obedece a que anteriormente los consumos eran facturados por promedio pero a partir de la cuenta correspondiente al mes de agosto se empezó a facturar según los registros del medidor instalado en el inmueble, los cuales son superiores a los consumos que se venían facturando anteriormente, es decir en el momento se facturan los consumos reales según los datos arrojados por el medidor de agua.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, que en caso de interponer recurso frente a la presente decisión, la usuaria podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de Octubre 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 4046 del 16 de Octubre 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)