

AVISO 1088

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 4343 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018**

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

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

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
BARRIO NUEVO HORIZONTE MZ B # 28 VIA EL CAIMO
Teléfono: 3136392925
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4343 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1088 correspondiente al **PQRDS 4343 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 4343

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 que se pactó un pagaré con número de radicado 10426 el cual tiene errado el número de cédula del titular, ello en relación con el predio ubicado en la **MZ B CS 28 URB NUEVO HORIZONTE**, identificado con **Matrícula 106550**. De otra parte, manifiesta inconformidad con el aumento del promedio desde la instalación del medidor por lo que solicita una revisión más a fondo de este aparato o el cambio del mismo.
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 reales 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, así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble. **Matrícula 106550.**
9. 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”.*
10. 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.
11. Que se informará a la peticionaria que de la revisión efectuada en el predio no se encontró ninguna anomalía en relación con la instalación o funcionamiento del aparato de medición, por lo que no es necesario proceder a su cambio ni se requiere efectuar revisiones adicionales en razón a que el consumo se haya alterado, ya que el aumento en los registros de consumos obedece a que anteriormente eran facturados por promedio, pero a partir de la cuenta correspondiente al mes de agosto se empezó a facturar según los registros del medidor que fue instalado en el inmueble, los cuales son superiores a los consumos que venían siendo cobrados por la Empresa. **Matrícula 106550.**
12. Que el predio identificado con **Matrícula 106550** presenta activa una financiación con la Entidad, la cual fue realizada el día 26 de marzo de 2018 por concepto de adquisición e instalación de medidor por valor de doscientos diez mil seiscientos once pesos (\$210.611), financiación diferida a 24 cuotas de las cuales a la fecha han sido liquidadas 6.
13. Que en la documentación que reposa en relación con la labor referida en el numeral anterior no se observa que repose un pagaré con número de cédula errada como indica la usuaria; en tales documentos se observa que en la factura de cobro correspondiente al servicio referido se encuentra el nombre de la señora Yenny Magaly Ordoñez con un número de cédula distinto al de la señora Flor María Bravo quien es la titular del servicio, a continuación se muestra el reporte gráfico correspondiente:

NOMBRE: Flor María Bravo B.
 106550800
 DIRECCIÓN: MZ B CS 28 URB NUEVO HORIZONTE

TELEFONO: -----
 CIUDAD: ARMENIA
 CONTRATO: 106550

DESCRIPCIÓN	Cantidad	Valor unitario	Valor IVA	Valor total
Medidor Volumet 1/2	1	144.790,00	27.510,00	172.300,00
Instalacion Del Medidor	1	25.200,00	0,00	25.200,00
VALVULA ANTIFRAUDE 1/2	1	11.018,00	2.093,00	13.111,00

Yenny Magaly Ordoñez
 313 671 9738 - 313 63929 25

Subtotal \$ 210.61
 IVA \$
 TOTAL \$ 210.61

Preparado por el concepto especial de la DIAN No. 85922 de 1998
 El pago en el vencimiento ocasionaría un interés por mora mensual (a la
 máxima legal)

Yenny Magaly Ordoñez
 C.C. 1094886487.

Fecha de recibo 26/03/18
 Preparó Yon Jairo Ospina Mejía

14. Que el nombre de la señora Yenny Magaly Ordoñez y su número de cédula, no equivale a que se haya colocado erróneamente el número de identificación de la señora Flor María Bravo, sino que dicho nombre y no. de identificación deben corresponder seguramente a la información concerniente a la persona que recibió el servicio, sin que haya necesidad de realizar corrección sobre ello; de otra parte el número que sale debajo del nombre de la señora Flor María Bravo en la parte superior de la factura obedece a que es el número de matrícula del predio más el código correspondiente a la actividad ejecutada. **Matrícula 106550.**
15. 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: Informar a la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, que de la revisión efectuada en el predio no se encontró ninguna anomalía en relación con la instalación o funcionamiento del aparato de medición, por lo que no es necesario proceder a su cambio ni se requiere efectuar revisiones adicionales a la ya realizada en razón a que el consumo se haya alterado, ya que el aumento en los registros de consumos obedece a que anteriormente eran facturados por promedio, pero a partir de la cuenta correspondiente al mes de agosto se empezó a facturar según los registros del medidor que fue instalado en el inmueble, los cuales son superiores a los consumos que venían siendo cobrados por la Empresa. **Matrícula 106550.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, que no procede efectuar descuento o reajuste en las cuentas generadas para los meses de agosto y septiembre 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, como tampoco se han presentado errores en la

toma de lectura, pudiendo concluir así que los consumos facturados atienden el gasto real que ha tenido el predio.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **FLOR MARÍA BRAVO BOLAÑOS**, que en la documentación que reposa en relación con la financiación por concepto de adquisición e instalación de medidor, no se observa que repose un pagaré con número de cédula errada como indica la usuaria; en tales documentos se observa que en la factura de cobro se encuentra el nombre de la señora Yenny Magaly Ordoñez con un número de cédula distinto al de la señora Flor María Bravo, dicha información no equivale a que se haya colocado erróneamente el número de identificación de la señora Flor María Bravo, sino que dicho nombre y no. de identificación deben corresponder seguramente a la persona que recibió el servicio, sin que haya necesidad de realizar corrección sobre ello; de otra parte el número que sale debajo del nombre de la señora Flor María Bravo en la parte superior de la factura obedece a que es el número de matrícula del predio más el código correspondiente a la actividad ejecutada. **Matrícula 106550.**

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 4343 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)