

AVISO No. 0569

12 de Junio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **NESTOR EDUARDO CARDONA CARVAJAL** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2084 DEL 31 DE MAYO DE 2018**

Persona a notificar: **NESTOR EDUARDO CARDONA CARVAJAL**

Dirección de notificación usuario **CR 13 15- 36**

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.

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

Armenia, 12 de Junio de 2018

Señor:

NESTOR EDUARDO CARDONA CARVAJAL

Cr 13 15- 36

Teléfono: N/A

Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 2084 DEL 31 DE MAYO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0569 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2084 DEL 31 DE MAYO DE 2018.** *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION ESCRITA MATRICULA 111207”*

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

RESOLUCIÓN PQRDS-2084

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 111207

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 el señor NESTOR EDUARDO CARDONA CARVAJAL., en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita
 - 1. Se dé respuesta a la presente petición dentro de los términos legales pertinentes, emitiendo las razones de hecho y de derecho por las cuales se presentó un incremento da más del doble del consumo para el mes de Abril de 2018, en comparación.**
 - 2. se proceda de manera inmediata con la revisión de la cantidad correspondiente al consumo para el mes de Abril de 2018, así como el valor cobrado por este concepto.**
 - 3. se proceda con la corrección del valor cobrado por concepto de servicio público para el mes de Abril de 2018.**
 - 4. una vez corregido el valor y teniendo en cuenta que la factura fue cancelada, se solicitó el saldo correspondiente a estas validaciones, sea abonando en su totalidad a la factura que se genere para el presente mes o se proceda con la devolución pertinente.**
 - 5. conforme a lo anterior expresado se solicita a la empresa, que de ser necesario, realice la revisión a que haya lugar al medidor N°2013EPA000000338 ubicada en el inmueble en el cual resido y detallado en el numeral 1 de los fundamentos de derecho "**

Lo anterior correspondiente al predio VDA MURILLO, CHALET 15 GUADUALES DEL EDEN, identificado con Matricula 111207. Manifestando:

" 1 La vivienda se encuentra ubicada en el chalet 15 guaduales del edén catalogada en estado 4 medio.
2 De acuerdo a la factura de servicio público cancelada en el mes febrero de 2018 el consumo prestado correspondió a 40 m3 presentado un promedio para la fecha de 34 m3 por un valor de sesenta y cuatro mil ochocientos y ocho pesos (\$ 64.888)
3 Para el mes de marzo de 2018 se presenta un consumo equivalente a 30m3 presentando un promedio de 31 m3 de consumo por un valor de cincuenta y cinco mil pesos.
4 No obstante y a pesar del comportamiento de consumo de los meses anteriormente referenciados , la factura correspondiente al mes de abril de 2018 registro un valor equivalente a 78 m3 es decir más del doble del consumo de los meses de ciento seis mil cuarenta y un pesos (\$ 106.041) situación totalmente inadmisibles teniendo en cuenta que las condiciones del entorno los habitantes de la residencia y el número de electrodomésticos que demandan el uso del servicio público de agua siguen siendo los mismo."

2. Que revisado en el sistema el predio se encuentra en MORA en sus obligaciones a cargo.

- Que se observa en el sistema de la entidad que para el último mes existió un consumo de 39M3 con lecturas certeras en el predio como se evidencian en la facturación de cada mes, de conformidad con el siguiente pantallazo:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo
3954	3281	3242	39	-1	NORMAL	28/05/2018	37	40	78	30	40	2
3935	3242	3202	40	-1	NORMAL	25/04/2018	36	78	30	40	29	3
3916	3202	3124	78	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	23/03/2018	37	30	40	29	32	4
3897	3124	3094	30	-1	NORMAL	26/02/2018	31	40	29	32	49	3
3878	3094	3054	40	-1	NORMAL	26/01/2018	34	29	32	49	37	5
3859	3054	3025	29	-1	NORMAL	26/12/2017	41	32	49	37	51	8
3840	3025	2993	32	-1	NORMAL	24/11/2017	39	49	37	51	86	2
3821	2993	2944	49	-1	NORMAL	26/10/2017	39	37	51	86	20	2
3802	2944	2907	37	-1	NORMAL	25/09/2017	37	51	86	20	27	3
3783	2907	2856	51	-1	NORMAL	28/08/2017	34	86	20	27	38	1
3764	2856	2770	86	-1	NORMAL	27/07/2017	39	20	27	38	18	8
3745	2770	2750	20	-1	NORMAL	27/06/2017	33	27	38	18	84	4
3726	2750	2723	27	-1	NORMAL	25/05/2017	37	38	18	84	43	5
3707	2723	2685	38	-1	NORMAL	27/04/2017	38	18	84	43	50	3
3688	2685	2667	18	-1	NORMAL	27/03/2017	41	84	43	60	15	6

- Que para los últimos periodos de conformidad con el mes de Abril de 2018 se evidencia que el consumo se normalizó, frente al alto consumo generado en el predio.
- Que la entidad ordenó para el mes de alto consumo una visita de CRITICA al predio para verificar la lectura arrojada por alto consumo y el funcionamiento del medidor esta visita arrojó lo siguiente: "LECTURA 3202

Datos Cuentas Datos Pagos Datos Finanzaciones Datos atenciones Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos Unidades Habitacionales Saldos a favor Cupones Notas

* Código del producto 1112071 ACUEDUCTO

Lecturas

Ver

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas					
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	Ruta	Código
16	2018	5	4	CRITICA	3281	-1	NORMAL	0	N	169005054000	-1
16	2018	5	33	LECTURA	3281	-1	NORMAL	0	N	169005054000	-1
16	2018	4	33	LECTURA	3242	-1	NORMAL	0	N	169005054000	-1
16	2018	3	4	CRITICA	3202	-1	NORMAL	0	N	169005054000	-1
16	2018	3	33	LECTURA	3202	36	ALTO CONSUMO CON RE...	0	N	169005054000	-1

- Que Artículo 149 de la ley 142 de 1994 reza: *De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.*
- Que se envió visita de verificación al predio identificado con matrícula N°111207 y ésta arrojó lo siguiente:

SERIE 3389 LECTURA 3289 MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS INSTALACIONES INTERNAS NORMALES...GILDARDO.

8. Artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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 los metros cúbicos facturados en el mes de Abril de 2018 obedecieron a la lectura arrojada en el predio así: lectura anterior de 3124 y lectura actual de 3202 para un total de 78M3 consumidos de conformidad a la visita crítica.
10. Que dado lo anterior, la entidad le informa que el predio de conformidad con la visita de verificación y la visita crítica realizada por el alto consumo antes de facturar, evidencia que no hay daño alguno en el predio y el funcionamiento del medidor está normal, no ameritando revisión técnica del mismo; además la entidad ha realizado los trámites pertinentes frente a la facturación del mes de Abril de 2018, no procediendo descuento alguno.
11. Que las lecturas arrojadas actualmente constatan que el medidor está en buen funcionamiento y que el alto consumo obedeció a un agente externo no imputable al medidor y la entidad prestadora del servicio.
12. Que la Ley 142 de 1994, 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 Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar al señor NESTOR EDUARDO CARDONA CARVAJAL. Las pretensiones respecto del predio ubicado en VDA MURILLO, CHALET 15 GUADUALES DEL EDEN identificado con matrícula N°111207, por lo arriba expuesto.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar de la presente resolución a el señor NESTOR EDUARDO CARDONA CARVAJAL. Informándole que se procedió a realizar todo lo pedido en el escrito de petición y se le recomienda revisar el consumo y las instalaciones internas permanentemente para no generar altos consumos.

ARTICULO TERCERO: 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, Quindío, a los Treinta y un (31) días del mes de Mayo de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial