

AVISO No. 0663

06 de Julio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2516 DEL 27 DE JUNIO DE 2018**

Persona a notificar: **NORALBA ORDOÑEZ**

Dirección de notificación usuario **MZ 29 CASA 1 SIMON BOLIVAR**

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.

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

Armenia, 06 de Julio de 2018

Señora:

NORALBA ORDOÑEZ

MZ 29 CASA 1

SIMON BOLIVAR

Teléfono 3152578557

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2516 DEL 27 DE JUNIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0663 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2516 DEL 27 DE JUNIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 104869”*

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 2516

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 104869

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 **NORALBA ORDOÑEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que se dé solución a situación en el predio ubicado en la **MZ 29 CS 1 CIUADELA SIMON BOLIVAR**, identificado con **Matrícula 104869**, ya que normalmente cancela diecinueve mil pesos (\$19.000) pero su factura se ha incrementado en más del doble con la instalación del contador, manifiesta la usuaria que consumía entre 9 y 10 mts³ y que le llegó una cuenta con un registro de 37 mts³. Agrega que vive sola en la vivienda.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio **MZ 29 CS 1 CIUADELA SIMON BOLIVAR**, identificado con **Matrícula 104869**, se observa que a la fecha éste presenta un saldo de ciento siete mil quinientos treinta y cinco pesos (\$107.535), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que el día 7 de junio de 2018 se realizó una visita de verificación por parte de la Empresa al predio identificado con **Matrícula 104869**, la cual arrojó lo siguiente: "LECTURA 48, PERSONAS 1, INSTALACIONES INTERNAS Y MEDIDOR NORMAL, SURTE VIVIENDA, MEDIDOR NUEVO, LECTURAS OK".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 104869**, se encuentra que en los últimos tres períodos se ha facturado según los registros del medidor de agua instalado en el predio, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3972	53	47	6	-1	NORMAL	25/06/2018
3953	47	10	37	-1	NORMAL	28/05/2018
3934	10	0	10	-1	NORMAL	23/04/2018
3915	0	0	15	42	BAJO LLAVE	23/03/2018
3896	0	0	9	25	DIRECTO	22/02/2018

5. Que se observa que el consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 104869** de acuerdo a la cuenta que se alcanzó a facturar con los registros del medidor es de 10 mts³ y en la Cuenta correspondiente al período mayo de 2018, se facturaron 37 mts³ por concepto de consumos.
6. Que no se realizó por parte de la Empresa, el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: "...Si el alto consumo es de los

considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”

7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
8. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la Cuenta correspondiente al período mayo de 2018, realizando el cobro de 10 mts3 por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 104869**, descontando los mts3 cobrados de más para dicho período.
9. Que en adelante, los consumos del predio identificado con **Matrícula 104869**, se continuarán facturando según los registros del medidor de agua allí instalado, ya que de conformidad con los resultados de las dos visitas practicadas, el medidor se encuentra funcionando correctamente.
10. Que el predio identificado con **Matrícula 104869** presenta una financiación con la Entidad por concepto de adquisición e instalación de contador, por un valor total de doscientos diez mil seiscientos diez pesos (\$210.610), la cual diferida en treinta y seis cuotas mensuales que se cargan en la facturación que se generan al predio de la cual a la fecha han sido cobradas tres cuotas, lo cual ha de tenerse en cuenta pues es un valor de cinco mil ochocientos cincuenta pesos que aumenta el valor a pagar en cada factura.
11. 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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **NORALBA ORDOÑEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la Cuenta No. 43012893 correspondiente al período mayo de 2018, haciendo el cobro de únicamente 10 mts3 en dicha cuenta correspondiente al promedio de consumo de este inmueble, ya que se presentó una Desviación Significativa. **Matrícula 104869**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **NORALBA ORDOÑEZ**, que en adelante sus consumos se continuarán facturando de acuerdo a los registros arrojados por el medidor de agua instalado en el predio, dado que según el resultado de la visita practicada, éste se encuentra funcionando correctamente. **Matrícula 104869**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **NORALBA ORDOÑEZ**, que el predio identificado con **Matrícula 104869** presenta una financiación con la Entidad por concepto de adquisición e instalación de contador, por un valor total de doscientos diez mil seiscientos diez pesos, la cual diferida en treinta y seis cuotas mensuales que se cargan en la facturación que se generan al predio de la cual a la fecha han sido cobradas tres cuotas, lo cual ha de tenerse en cuenta pues es un valor de cinco mil ochocientos cincuenta pesos que aumenta el valor a pagar en cada factura.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **NORALBA ORDOÑEZ**, que la cuenta que presentó un alto consumo fue la cuenta correspondiente al mes de mayo de la cual ya se ordenó su reliquidación, pues de hecho en la última cuenta generada se facturó un consumo de 6 mts³ de acuerdo a los registros del medidor, adicionalmente se tiene que mediante la visita practicada se determinó que el medidor funciona de forma normal y no se evidenció ninguna anomalía respecto de su instalación. **Matrícula 104869.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **NORALBA ORDOÑEZ** 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 Veintisiete (27) días del mes de Junio de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista
Dirección Comercial