

AVISO No. 0740

25 de Julio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2856 DEL 16 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **GLORIA INES BEJARANO OCAMPO**

Dirección de notificación usuario **ET 3 MZ 2 CASA 10 LOS QUINDOS**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL**

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, 25 de Julio de 2018

Señora:
GLORIA INES BEJARANO OCAMPO
ET 3 MZ 2 CASA 10 LOS QUINDOS
Teléfono: 7370241

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2856 DEL 16 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0740 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS - 2856 DEL 16 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 10899*

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

OFICIO PQRDS- 2856

Armenia, 16 de Julio de 2018

Señora

GLORIA INES BEJARANO OCAMPO

BARRIÓ LOS QUINDOS ETAPA 3 MZ 2 CASA 10

Teléfono: 7370241

Armenia Quindío

Ref.: Respuesta Radicado 1702

Cordial saludo,

Atendiendo su oficio radicado en esta entidad el día 09 de Julio de 2018, mediante correo electrónico, donde solicita que se eliminen los cobros injustificados, que se cobren los valores reales de consumo, que se separen de la factura el valor objeto en reclamo, respecto del predio ubicado en el **BARRIO LOS QUINDOS ETAPA3 MZ 8 CASA 2**, identificado con **Matrícula 10899**.

Se informa que mediante Resolución PQRDS 2599, se dio respuesta de fondo a su solicitud, exponiendo lo siguiente;

**“ RESOLUCIÓN PQRDS -2599
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 10899**

La contratista adscrita a la oficina Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 **GLORIA INES BEJARANO OCAMPO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142 de 1994, solicita que se eliminen los cobros injustificados, que se cobren los valores reales de consumo, que se separen de la factura el valor objeto en reclamo, respecto del predio ubicado en el **BARRIO LOS QUINDOS ETAPA3 MZ 8 CASA 2**, identificado con **Matrícula 10899**.
2. Que verificado en el sistema el historial de la **Matrícula. 10899**, se encuentra en mora de dos (2) meses por concepto de saldos corrientes en los servicios de Acueducto, Alcantarillado, en el servicio de Aseo, se encuentra en mora de un (1) mes por concepto de saldos corrientes.
3. Que verificado en el sistema interno de la entidad, el predio ubicado **BARRIO LOS QUINDOS ETAPA3 MZ 8 CASA 2**, cuenta con aparato de medición, ejecutado el día 03 de Abril de 2018, **Matrícula 10899**.
4. Que en cuanto se eliminen los valores reales de consumo, se procede a verificar el registro de mediciones del inmueble, identificado con **Matricula 10899**, en el cual se observa que se factura

bajo la observación NORMAL, con "DIFERENCIA DE LECTURAS", de conformidad con las lecturas arrojadas y registradas por el medidor, desde el momento de su instalación, como se evidencia en la siguiente tabla:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3976	70	44	26	-1	NORMAL	29/06/2018
3957	44	1921	44	45	CON LECTURA	31/05/2018

5. Que en cuanto se eliminen los cobros injustificados, se informa al usuario que los valores facturados corresponden a los consumos arrojados por el medidor de agua, de conformidad con la ley 142 de 1994, no obstante se recomienda revisar instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallan daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua, **Matricula 10899.**
6. Que así mismo, se informa que el artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza lo siguiente: **"Artículo 146.** 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.***

7. Que se informa a la usuaria, señora **GLORIA INES BEJARANO OCAMPO**, que antes de la instalación del aparato de medición, la entidad procede a cobrar de conformidad con "CONSUMO ESTIMADO" y "PROMEDIO USUARIO", como lo establece la Ley 142 de 1994,

"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"
8. Que en cuanto se separen de la factura el valor objeto en reclamo, se informa al usuario que la entidad al día de hoy no ha generado órdenes de suspensión al predio identificado con **Matricula 10899.**
9. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, no es procedente efectuar descuento alguno por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo correspondientes al predio identificado con **Matricula 10899**
10. Que de acuerdo con la ley 142 de 1.994, es obligación legal de las Oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, resolver sobre los reclamos que presenten con respecto a la facturación.

Por lo anterior,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: *Negar las pretensiones de la peticionaria, Señora **GLORIA INES BEJARANO OCAMPO**, en el sentido que la entidad elimine los cobros injustificados y se cobren los valores reales de consumo, al predio ubicado en el **BARRIO LOS QUINDOS ETAPA3 MZ 8 CASA 2**, dado que lo facturado corresponde a lo registrado por el medidor de agua en cuanto a consumos y las lecturas tomadas por los encargados de dicha labor, **Matrícula 10899**.*

ARTICULO SEGUNDO: *Informar a la peticionaria, Señora **GLORIA INES BEJARANO OCAMPO**, que en cuanto se separen de la factura el valor objeto en reclamo, la entidad al día de hoy no ha generado órdenes de suspensión al predio identificado, **Matrícula 10899**.*

ARTICULO TERCERO: *Informar el predio ubicado **BARRIO LOS QUINDOS ETAPA3 MZ 8 CASA 2**, cuenta con aparato de medición, ejecutado el día 03 de Abril de 2018, **Matrícula 10899**.*

ARTICULO CUARTO: *Informar al usuario que debe revisar permanentemente las instalaciones internas para evitar altos consumos, pues se factura normalmente de conformidad con los registros arrojados por el medidor de agua identificado con **Matrícula 10899**.*

ARTICULO QUINTO: *Notificar a la señora **GLORIA INES BEJARANO OCAMPO** de la presente Resolución.*

ARTICULO 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 cuatro (04) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciocho (2018) “.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Frente al presente, 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 la oficina de Peticiones quejas y reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Atentamente,

LUISA FERNANDA GIL
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

