

**AVISO No. 0742**

**25 de Julio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2854 DEL 16 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **JENNIFER LOPEZ**

Dirección de notificación usuario **MZ 13 CASA 20 LA ADIELA**

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:

**JENNIFER LOPEZ**

MZ 13 CASA 20 LA ADIELA

Teléfono: 3218672161

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2854 DEL 16 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0742 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS - 2854 DEL 16 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 25083”*

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- 2854

Armenia, 16 de Julio de 2018

Señor (a)

**JENNIFER LOPEZ**

BARRIO LA ADIELA MZ 13 CASA 20

Teléfono: 3218672161

Armenia, Quindío

**Ref.: Respuesta Radicado 1703**

Cordial saludo,

Atendiendo su oficio radicado en esta entidad el día 09 de Julio de 2018, mediante correo electrónico, donde solicita se elimine el cobro injustificado, se cobren valores reales de consumo de acuerdo al histórico, así mismo se separen de la factura el valor en reclamación, respecto del predio ubicado en el **BARRIO LA ADIELA MZ 13 CASA 20, Matricula 25083.**

Se informa que mediante Resolución PQRDS 2575, se dio respuesta de fondo a su solicitud, exponiendo lo siguiente;

**“ RESOLUCIÓN PQRDS 2575  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 25083**

*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 **JENNIFER LOPEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142 de 1994, solicita se elimine el cobro injustificado, se cobren valores reales de consumo de acuerdo al histórico, así mismo se separen de la factura el valor en reclamación, respecto del predio ubicado en el **BARRIO LA ADIELA MZ 13 CASA 20, Matricula 25083.**
2. Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 25083**, se encuentra en mora de dos (2) meses por concepto de saldos corrientes en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, un (1) mes en saldos corrientes en el servicio de Aseo.
3. Que de acuerdo con la petición, se realizo visita de verificación, ejecutada el día 01 de junio del 2018, la cual arrojó lo siguiente “ **LECTURA 179, PERSONAS 5, MEDIDOR NORMAL, INTERNAS BIEN, SURTE UNA VIVIENDA**”
4. Que según el sistema interno de la entidad, el predio identificado con **Matricula 25083**, cuenta con instalación de medidor, ejecutado el 22 de marzo de 2018, el cual esta diseñado para medir y acumular el consumo total de agua del inmueble

5. Que se informa a la usuaria, señora **JENNIFER LOPEZ**, que la entidad procede a facturar mediante consumo estimado o promedio usuario, cuando el inmueble no cuenta con el aparato de medición, respecto del predio ubicado en el **BARRIO LA ADIELA MZ 13 CASA 20, Matricula 25083**.
6. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula 25083**, se observó que se factura bajo la observación **NORMAL**, con **DIFERENCIA DE LECTURAS**, de conformidad con las lecturas arrojadas y registradas por el medidor, como se evidencia en la siguiente tabla:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3971	178	163	15	-1	NORMAL	22/06/2018
3952	163	77	86	36	ALTO CONSUMO CON RELECTURA	24/05/2018
3933	77	0	9	-1	NORMAL	23/04/2018

Cuenta	Uso	Estrato	Equipo	Tipo Cobro	
				Código	Descripción
43315367	1	2	Q15CA01...	1	DIFERENCIA LECTURAS
43006724	1	2	Q15CA01...	1	DIFERENCIA LECTURAS
42697597	1	2	Q15CA01...	2	PROMEDIO USUARIO

7. Que en cuanto al periodo del mes de mayo, se informa a la usuaria que existe un alto consumo con relectura, dado esto la entidad procede a realizar visita de verificación, para verificar si la lectura coincide con los consumos arrojados por el aparato de medición, **Matricula 25083**.
8. 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.”*

9. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, la entidad ha procedido a cobrar conforme a los consumos arrojados por el aparato de medición del predio ubicado en el **BARRIO LA ADIELA MZ 13 CASA 20, Matricula 25083**.
10. Que se recomienda a la usuaria revisar permanentemente las instalaciones internas para evitar altos consumos, pues se factura normalmente de conformidad con los registros arrojados por el medidor de agua, **Matricula 25083**.
11. 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:** *Informar a la peticionaria, señora **JENNIFER LOPEZ**, que la entidad ha procedido a cobrar conforme a los consumos arrojados por el aparato de medición del predio ubicado en el **BARRIO LA ADIELA MZ 13 CASA 20, Matricula 25083.***

**ARTICULO SEGUNDO:** *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 **Matricula 25083***

**ARTICULO TERCERO:** *Notificar a la señora **JENNIFER LOPEZ** de la presente Resolución.*

**ARTICULO CUARTO:** *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 Tres (03) 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**

