

**AVISO No. 0804**

**08 de Agosto de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 3166 DEL 27 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **HELFA Y CIA LTDA**

Dirección de notificación usuario **CR 15 13N – 55 LC P2**

Funcionario que expidió el acto: **LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

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, 06 de Agosto de 2018

Señores:  
**HELFA Y CIA LTDA**  
CR 15 13N – 55 LC P2  
Correo: helio.duque@libertycolombia.com  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 3166 DEL 27 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0804 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS – 3166 DEL 27 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 99569”*

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 3166

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 99569

La Profesional Especializado 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 Empresa **HELFA Y CIA LTDA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que desde hace siete años tiene en arriendo un local ubicado en la **CR 15 13N 55 LC P2**, identificado con **Matrícula 99569**, en el que se paga en promedio noventa mil pesos mensuales, pero la última cuenta llegó por un valor de \$300.969, presentando incremento tanto en el alcantarillado como el consumo, por lo que considera hay error en la lectura y en la facturación. Solicita una revisión para efectuar el pago.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 15 13N 55 LC P2**, identificado con **Matrícula 99569**, se observa que a la fecha presenta un saldo de trescientos mil novecientos sesenta y nueve pesos (\$300.969), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario, este Despacho ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 99569**, la cual se llevó a cabo el día 26 de Julio de 2018, encontrando: "SURTE LOCAL P2, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 99569**, 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	
3977	104	44	60	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	6/07/2018
3958	44	32	12	-1	NORMAL	8/06/2018
3939	32	20	12	-1	NORMAL	8/05/2018
3920	20	9	11	-1	NORMAL	5/04/2018
3901	9	0	9	-1	NORMAL	7/03/2018

5. Que la última lectura registrada en el sistema es 104 y la lectura tomada en la visita de verificación fue 117, esto es son lecturas consecuentes lo que permite inferir que no se presentó ningún error en la toma de lectura. **Matrícula 99569**.
6. Que dado que la lectura 104 era considerablemente alta en relación con la anterior, la Empresa realizó una segunda visita con la finalidad de efectuar Relectura, encontrando que efectivamente el medidor presentó dicho registro. Así se evidencia en el gráfico que se expone a continuación donde se ve que

para el período de facturación correspondiente al mes de julio se hicieron dos revisiones con la finalidad de tomar lectura:

Ciclo	Período Año	Período Mes	Causa Lecturas		Lectura
			Código	Descripción	
1	2018	8	33	LECTURA	
1	2018	7	4	CRITICA	105
1	2018	7	33	LECTURA	104
1	2018	6	33	LECTURA	44
1	2018	5	33	LECTURA	32

7. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio se observa que el medidor se encuentra registrando normal, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble, siendo desconocida para la Entidad la razón causante del alto consumo en la última cuenta generada. **Matrícula 99569.**
8. Que no se encontró en la revisión efectuada ningún tipo de fuga en el predio identificado con **Matrícula 99569.**
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 julio al predio identificado con **Matrícula 99569**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.
11. Que se informará al peticionario que el cobro efectuado por el servicio de Alcantarillado fue superior al de períodos anteriores, pues este es correlativo al del servicio de acueducto, esto es entre mayor consumo de agua registre el predio mayor valor a pagar se genera para el servicio de alcantarillado. **Matrícula 99569.**
12. 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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, Empresa **HELFA Y CIA LTDA**, en el sentido de efectuar descuento en la cuenta generada para el mes de junio al predio identificado con **Matrícula 99569**, pues los valores cobrados son consecuentes con los registros del medidor de agua dispuesto en el predio, de cual ya se indicó funciona de forma normal. Adicionalmente se tiene, que dado que el período de facturación presentó un consumo considerablemente alto la Empresa realizó revisión crítica a través de la cual se verificó que la lectura inicialmente registrada era correcta, es decir no se presentó error en la toma de lectura.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, Empresa **HELFA Y CIA LTDA**, que el cobro efectuado por el servicio de Alcantarillado fue superior al de períodos anteriores, dado que este servicio es correlativo al

servicio de acueducto, esto es entre mayor consumo de agua registre el predio mayor valor a pagar se genera para el servicio de alcantarillado. **Matrícula 99569.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, Empresa **HELFA Y CIA LTDA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 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 veintisiete (27) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
Profesional Especializado  
Dirección Comercial