

AVISO No. 0864

21 de Agosto de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 3312 DEL 10 DE AGOSTO DE 2018**

Persona a notificar: **ANGELICA MEJIA**

Dirección de notificación usuario **MZ B CASA 3 URB VENEZIA**

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, 21 de Agosto de 2018

Señora:

ANGELICA MEJIA

MZ B CASA 3 URB VENECIA

Correo: joanna1983lamas@hotmail.com

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN QQRDS – 3312 DEL 10 DE AGOSTO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0864 correspondiente a la **RESOLUCIÓN QQRDS 3312 DEL 10 DE AGOSTO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 71122”*

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 3312

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 71122

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 **ANGELICA MEJIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita respuestas a derecho de petición por medio del cual pedía corrección en las facturas de mayo y junio, generadas al predio ubicado en la **MZ B CS 3 URB VENECIA**, identificado con **Matrícula 71122**, pues manifiesta que se dio una respuesta errónea ya que se aseguraba que la vivienda surgía a otra con puerta garaje, lo cual afecta la economía de su hogar. Por lo tanto, pidió el reajuste en el cobro de la Factura 43565310 y dos anteriores. Manifiesta que también se generó un cobro de suspensión que jamás se generó.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ B CS 3 URB VENECIA**, identificado con **Matrícula 71122**, se observa que a la fecha presenta un saldo de cincuenta y ocho mil doscientos pesos (\$58.200), 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 71122**, la cual se llevó a cabo el día 9 de agosto de 2018, encontrando: "SERIE 03.072912, LECTURA VISITA 4009, USO RESIDENCIAL, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE UNA VIVIENDA".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 71122**, 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	
3986	3997	3981	16	-1	NORMAL	19/07/2018
3967	3981	3965	16	-1	NORMAL	19/06/2018
3948	3965	3948	17	-1	NORMAL	21/05/2018
3929	3948	3926	22	-1	NORMAL	17/04/2018
3910	3926	3912	14	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	20/03/2018

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3891	3912	3911	1	-1	NORMAL	16/02/2018
3872	3911	3909	2	-1	NORMAL	19/01/2018
3853	3909	3904	5	-1	NORMAL	18/12/2017
3834	3904	3899	5	-1	NORMAL	17/11/2017
3815	3899	3894	5	-1	NORMAL	18/10/2017

5. Que de los gráficos expuestos se observa que el predio lleva cinco períodos presentando lecturas superiores a las que manejaba con anterioridad, situación que probablemente obedezca a que sea habitado por mayor cantidad de personas o a que haya mayor gasto del servicio, pues tanto los consumos registrados desde el mes de febrero hacia atrás eran estables como lo son los consumos actuales los cuales igualmente presentan estabilidad. **Matrícula 71122**
6. Que la última lectura registrada en el sistema es 3997 y fue tomada el día 12 de julio, por su parte la lectura tomada en la visita de verificación fue 4009 el día 9 de agosto, esto es son lecturas consecuentes lo que permite inferir que no se han presentado errores en la toma de lectura y que el medidor ha venido registrando de forma normal. **Matrícula 71122.**
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 hace en el inmueble. **Matrícula 71122.**
8. 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”.*
9. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en la Cuenta No. 43565310, correspondiente al período julio de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 71122**, pues los valores facturados corresponden a los registros de consumo del medidor de agua dispuesto en el predio.
10. Que con relación a la petición presentada por la usuaria el día 2 de mayo de 2018 en relación con el alza injustificada de consumo en relación con las facturas 42327974 y 42636139, correspondientes a los períodos marzo y abril de 2018, la Entidad dio respuesta a través de la Resolución PQRDS 1796 del 18 de mayo de 2018, la cual negó las pretensiones de la usuaria aduciendo que la facturación había atendido los registros del medidor de agua instalado en el predio, situación confirmada mediante visita de verificación practicada en el inmueble el día 4 de mayo de 2018. **Matrícula 71122.**
11. Que frente a la decisión referida anteriormente la usuaria interpuso recurso ya que no estaba de acuerdo con las consideraciones que le fueron expuestas, para lo cual la Entidad expidió la Resolución PQRDS 2361 del 20 de Junio de 2018 que confirmó en su totalidad la Resolución PQRDS 1796 del 18 de mayo de 2018, pues se verificó que los consumos facturados correspondían a los registros arrojados por el aparato medidor, en razón a ello el expediente fue remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite del Recurso de Apelación. **Matrícula 71122.**
12. Que el día 4 de mayo de 2018 se realizó visita de verificación por parte de la Empresa al predio identificado con **Matrícula 71122**, la cual arrojó: *“LECTURA 3962, NUMERO DE PERSONAS 3, SERIE 79912, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INTERNAS BIEN, SURTE VIVIENDA, NO SE VERIFICO FUGAS, SURTE VIVIENDA DE 2 PISOS CON PUERTA GARAJE”.*

13. Que la peticionaria expresó que las respuestas brindadas en relación con la petición presentada anteriormente estaban basadas en una respuesta errónea puesto que se aseguraba que la vivienda surgía a otra con puerta garaje. **Matrícula 71122.**
14. Que se informará a la peticionaria que la observación que ella refiere como inconsistencia no afecta en nada el reporte de consumo que presenta el predio, pues el gasto como tal o el registro en mts3 es arrojado de acuerdo a la diferencia de las lecturas que se toman al medidor de Agua, siendo que el hecho de que el predio se comunique a otra vivienda o que tenga o no una puerta garaje no incide en la cantidad de consumo reportada en la factura. **Matrícula 71122.**
15. Que la lectura tomada mediante la visita del 4 de mayo es consecuente con los registros de medición y con la visita practicada el día 9 de agosto que arrojó lectura 4009, pues la primera en el tiempo estaba un poco más baja que la actualmente presenta el predio situación que es lógica y coherente dado que día a día el registro debe ser superior en razón al consumo que se va efectuando. Adicionalmente la serie del medidor coincide en ambas visitas, situación que permite determinar que la información importante para registrar los datos de consumo tomada mediante la visita practicada el día 4 de mayo era correcta. **Matrícula 71122.**
16. Que dado lo anterior no se encuentra mérito para efectuar descuentos o reliquidaciones por consumo en ninguna de las últimas cinco cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 71122**, pues todas han sido facturadas por diferencia de lecturas según los registros del medidor de agua, el cual según visitas de verificación practicadas funciona de formal, además las instalaciones se han encontrado en buen estado y en ninguna de las revisiones se han encontrado fugas o situaciones causantes de alto consumo.
17. Que de otra parte, al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra que los días 2 y 31 de mayo de 2018, se realizaron suspensiones del servicio en el predio identificado con **Matrícula 71122**, cuyos cobros fueron efectuados en las cuentas generadas para los períodos mayo y junio respectivamente. Así se evidencia a continuación:

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecución	2018-05-02 01:58:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalización	2018-05-02 05:48:02	Observación	INSTALO TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecución	2018-05-31 01:15:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalización	2018-05-31 05:34:09	Observación	INSTALO TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

18. Que las ordenes de suspensión del servicio con relación al predio identificado con **Matrícula 71122** se encuentran legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es que efectivamente se llevaron a cabo en la práctica.

19. Que con relación a las Suspensiones el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: **a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio...**

20. Que por su parte la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 140**. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. **Suspensión por incumplimiento.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

21. Que se debe tener en cuenta que en la Factura de cobro se encuentra su fecha de emisión, la fecha hasta la cual se puede hacer el pago oportuno y la fecha de suspensión, es decir que a través de este documento el usuario cuenta con toda la información necesaria para evitar cancelar tardíamente y que se le genere una suspensión del servicio. **Matrícula 71122.**
22. Que dado todo lo explicado no procede efectuar el descuento del valor cobrado por las suspensiones efectuadas en el predio los días 2 y 31 de mayo de 2018, cuyos cobros fueron cargados en las cuentas generadas para los periodos mayo y junio respectivamente, pues tal como se evidenció estas actividades si se llevaron a cabo. **Matrícula 71122.**
23. 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, señora **ANGELICA MEJIA**, en el sentido de efectuar descuentos o reliquidaciones por consumo en la Cuenta No. 43565310, cuenta correspondiente al mes de julio, ni en las cuentas correspondientes a los periodos de marzo, abril, mayo y junio de 2018, debido a que todas han sido facturadas por diferencia de lecturas según los registros del medidor de agua instalado en el predio, el cual según visitas de verificación practicadas funciona de formal, además las instalaciones del inmueble se han encontrado en buen estado y en ninguna de las revisiones se han detectado fugas o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 71122.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **ANGELICA MEJIA**, que la cantidad de gasto reportada o el registro de consumo en el predio, es arrojado por la diferencia de las lecturas que se toman al medidor de agua, siendo así el hecho de que el predio se comunique a otra vivienda o que tenga o no una

puerta garaje no incide en la cantidad de consumo reportada en la factura, ello en relación con la inconsistencia que la usuaria advierte sobre la visita efectuada el día 2 de mayo. **Matrícula 71122.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **ANGELICA MEJIA**, que en atención a la petición presentada el día 2 de mayo de 2018 por el alza injustificada en el consumo en el predio identificado con Matrícula 71122, la Entidad dio respuesta a través de la Resolución PQRDS 1796 del 18 de mayo de 2018, la cual negó las pretensiones de la usuaria aduciendo que la facturación había atendido los registros del medidor de agua instalado en el predio. Por su parte en relación con el recurso interpuesto contra dicha decisión la Entidad expidió la Resolución PQRDS 2361 del 20 de Junio de 2018 que confirmó en su totalidad, en razón a ello el expediente fue remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite del Recurso de Apelación. De ambos documentos se anexará copia a la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **ANGELICA MEJIA**, que no procede efectuar el descuento de los valores cobrados por las suspensiones efectuadas en el predio los días 2 y 31 de mayo de 2018, cuyos cobros fueron cargados en las cuentas generadas para los períodos mayo y junio respectivamente, pues tal como se evidenció en la parte motiva de la presente Resolución estas actividades fueron llevadas a cabo. **Matrícula 71122.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **ANGELICA MEJIA** 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 diez (10) días del mes de Agosto de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada / Contratista
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 3312 del 10 de Agosto de 2018**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)