

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0043

16 de Enero de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0005 DEL 05 DE ENERO DE 2018**

Persona a notificar: **JORGE BERNAL GONZALEZ**

Dirección de notificación usuario **LAS ACACIAS, MZ 9 CS 1**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

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.

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial



Armenia, 16 de Enero de 2018

Señor:
JORGE BERNAL GONZALEZ
LAS ACACIAS, MZ 9 CS 1
Teléfono: 3117617975
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0005 DEL 05 DE ENERO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0043 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0005 DEL 05 DE ENERO DE 2018. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 18082".**

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial



RESOLUCION PQRDS 0005

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA INTERNA 18082

El Profesional Especializado adscrito a 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 el señor **JORGE BERNAL GONZALEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita se sirva ordenar visita inspección, con el fin de que se verifique el error aquí mencionado y se proceda a corregir el cobro real que se debe realizar, teniendo como referente lo que se manifiesta; correspondiente al predio ubicado en **LAS ACACIAS, MZ 9 CS 1, identificado con Matrícula Interna 18082**, manifestando que el promedio histórico de consumo de agua en el predio es de 11,12 o 13 M3 mensuales los que se pueden corroborar con el cuadro de consumo, en consideración a que la familia está constituida de tres personas, consumo que guarda proporción en la demanda del metraje cúbico por persona dentro de los estándares promedios que se tienen de este servicio; La factura de cobro para el mes de Diciembre de 2017 registra una lectura de 558 consumo 28M3, al confrontar la lectura actual que tiene la factura de cobro con la que registra el medidor de la casa a la fecha (diciembre 26), este tiene 0559M3. Lo cual evidencia el error en el cobro. Unido a ello en el mes de Diciembre no se ha hecho lectura del consumo de agua en la casa por parte del funcionario de la EPA encargado de esta labor, lo cual deja entrever que este consumo registrado no es real, es ficticio y no guarda proporción ni correlación con el consumo efectivo que tenemos, con relación a los registros históricos y al número de personas usuarias que vivimos en la casa; lo anterior se ve reflejado en la facturación de los meses de Septiembre, octubre y noviembre de 2017.
2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula Interna 18082, se observa que dicho inmueble en sus obligaciones por concepto de Acueducto y Alcantarillado se encuentra en MORA del periodo actual.



3. Que este despacho de conformidad con lo manifestado en la petición procedió a revisar en el sistema de la entidad el consumo facturado en el periodo de Noviembre de 2017, evidenciando que la entidad facturó por consumo promedio bajo la observación de BAJO LLAVE, ya que la norma establece así: *ley 142 de 1994 artículo 146 "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período 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 períodos 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."*. Y en el último periodo se facturó con lectura actual de 558
- Lo anterior se soporta en el siguiente pantallazo:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver [icon] [icon] Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo
3855	558	0	28	-1	NORMAL	20/12/2017	13	11	13	13	13	15	1
3836	0	519	11	42	BAJO LLAVE	21/11/2017	11	13	13	13	15	14	1
3817	519	506	13	-1	NORMAL	20/10/2017	11	13	13	15	14	12	1
3798	506	493	13	-1	NORMAL	20/09/2017	12	13	15	14	12	16	1
3779	493	480	13	-1	NORMAL	23/08/2017	12	15	14	12	16	13	1
3760	480	465	15	-1	NORMAL	19/07/2017	12	14	12	16	13	16	2
3741	465	451	14	-1	NORMAL	21/06/2017	13	12	16	13	16	22	1
3722	451	439	12	-1	NORMAL	19/05/2017	13	16	13	16	22	14	1
3703	439	423	16	-1	NORMAL	24/04/2017	13	13	16	22	14	13	1
3684	423	410	13	-1	NORMAL	22/03/2017	13	16	22	14	13	13	1
3665	410	394	16	-1	NORMAL	20/02/2017	13	22	14	13	13	13	1
3646	394	372	22	-1	NORMAL	19/01/2017	12	14	13	13	13	11	1
3627	372	358	14	-1	NORMAL	20/12/2016	11	13	13	13	11	12	1
3608	358	345	13	-1	NORMAL	22/11/2016	11	13	13	11	12	12	1
3588	345	332	13	-1	NORMAL	24/10/2016	11	13	11	12	12	18	4
3562	332	319	13	-1	NORMAL	28/09/2016	23	11	12	12	18	48	3

4. Que de conformidad con el reporte de lectura actual 558M3 y el último reporte de lectura que arrojó el predio hace 3 meses de 519M3 han consumido 39M3 lo que constata una desacumulación de lectura.
5. Que de lo anterior se recomienda seguir teniendo el medidor de fácil acceso como lo fue en el periodo de Noviembre de 2017 para que el funcionario encargado de la toma de la lectura lo pueda realizar de manera correcta y así facturar normalmente y no por promedio. Igualmente se recomendó al funcionario encargado para revisar su facturación para realizar visita y coordinar la toma de lectura.
6. Que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: *"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"*.
7. Que el predio ha sido objeto de varias visitas durante el año 2017 y han reportado normalidad en su consumo y que el predio se encuentra bajo llave, por ende se recomienda tener de fácil acceso el medidor.
8. Que se ordenó visita de verificación al predio y ésta evidenció lo siguiente: SERIE MEDIDOR 36268, LECTURA 565, USO RESIDENCIAL, EL PREDIO CUENTA CON 1 DUCHA, 1 BAÑO, 1



LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 2 GRIFOS, UNIDADES HABITACIONALES 1, # DE PERSONAS 3, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, SE REVISARON INTERNAS BIEN, SURTE VIVIENDA 1 NIVEL.

9. Que de conformidad con lo anterior se evidencia que el predio a la fecha tiene normalizado el consumo y para el periodo actual hasta el 03 de Enero de 2018 se han registrado 7M3, lo que evidencia que la lectura si fue correcta en el mes de Diciembre de 2017 y coincide con la de la visita de verificación y el consumo de los dos periodos en el cual uno de ellos fue por promedio obedeció a un agente externo no imputable a la entidad igualmente la entidad realizó el proceso de crítica para establecer si existía anomalía alguna, no procediendo descuento alguno.
10. Que conforme a la ley 142 de 1994 es obligación legal de las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, atender solucionar y responder las peticiones que en cuanto a facturación efectúen los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar las pretensiones ya que los valores facturados se encuentran acordes a lo registrado por el medidor. E informar al señor **JORGE BERNAL GONZALEZ**, que la facturación por desacumulación de consumo al predio ubicado en **LAS ACACIAS, MZ 9 CS 1, identificado con Matrícula Interna 18082**, obedeció al consumo desacumulado de Dos periodos en los que se ha consumo 39M3.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar de la presente resolución al señor **JORGE BERNAL GONZALEZ**.

ARTÍCULO TERCERO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los Cinco (05) días del mes de Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

