

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 2132

05 de Diciembre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LIGIA PEREZ MARIN**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 5369 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2017**

Persona a notificar: **LIGIA PEREZ MARIN**

Dirección de notificación usuario **CALLE 12 NÚMERO 17 -10**

Funcionario que expidió el acto: **SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**

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.

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Armenia, 05 de Diciembre de 2017

Señor (a):

LIGIA PEREZ MARIN

CALLE 12 NÚMERO 17 -10

Teléfono: 7455717

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 5369 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.2132 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 5369 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2017**. *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 47686”*.

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,

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA

Abogada / Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION

Y EN SUBSIDIO APELACION MATRICULA 47686

La abogada contratista de la Oficina de 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 **LIGIA PEREZ MARIN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142/94, solicita se sirva revocar la Resolución 4947 del 31 de Octubre de 2017, que se elimine el cobro injustificado por concepto de consumos que no obedecen a la realidad y que no se realice, que se reliquiden las facturas para los últimos 5 meses, cobrando el valor promedio del consumo tal como lo indica la ley 142 de 1994 en su artículo 146, que se separe de su factura el valor objeto de reclamo como lo indica la ley 142 de 1994 en artículo 155, con orden de pago que contenga los conceptos de cargos fijos, respecto del predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**.
2. Que la Empresa Prestadora, dio respuesta al Escrito de Petición radicado bajo el No. 2779 de fecha 23 de Octubre de 2017 interpuesto por la señora **LIGIA PEREZ MARIN**, mediante Resolución PQRDS 4947 del 31 Octubre de 2017.
3. Que siendo el día 31 de Octubre de 2017, la Empresa prestadora EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P., realizó la notificación personal de la Resolución PQRDS 4947 del 31 Octubre de 2017, a la peticionaria, la señora **LIGIA PEREZ MARIN**.
4. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LIGIA PEREZ MARIN**, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la Resolución PQRDS 4947 del 31 Octubre de 2017.
5. Que mediante Resolución PQRDS 4947 del 31 Octubre de 2017, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria, manifestándole que:

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: *Negar la pretensión del peticionario, Señora **LIGIA PEREZ DE MARIN**, sentido de realizar descuento alguno en los consumos, al predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**, dado que lo facturado corresponde a lo registrado por el medidor de agua en cuanto a consumos.*

ARTICULO SEGUNDO: *Informar a la peticionaria, Señora **LIGIA PEREZ DE MARIN**, que la entidad realizó visitas técnicas y verificación administrativa, respecto de los valores facturados con base en la ley, y según consumos arrojados por el medidor de agua, así mismo características de los inmuebles, según sea residencial o comercial, **matricula 47686**.*

ARTICULO TERCERO: *Informar a la peticionaria que la entidad trabaja con base en principios constitucionales y con lo estipulado en la normatividad la ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, así mismo se informa que para poder controvertir las decisiones emitidas por los actos administrativos, existen los recursos de reposición en subsidio apelación, y en su momento recurso de queja, los cuales deben interponerse dentro de los términos exigidos por la ley, **matricula 47686.***

ARTICULO CUARTO: *Informar al peticionario que el medidor lo puede adquirir de manera particular, y hacer llegar a la entidad el certificado de calibración y la factura de compra del aparato medidor para su oportuna instalación, la cual será programada y tendrá un cobro por instalación de medidor, de igual manera se le recomienda revisar y reparar las instalaciones internas si fuera el caso, para verificar que no existan daños en el predio, porque con la instalación del medidor se puede evidenciar un alto consumo por mal uso del servicio o alguna fuga que no se haya percibido.*

ARTÍCULO QUINTO: *Informar a la peticionaria, que la entidad realiza el trabajo de facturación con principios de equidad y transparencia, según lo ordena la ley, de esta manera la empresa no vulnera los derechos fundamentales, tales como el Derecho de Petición, dando respuesta bajo esta resolución, y se accede de manera oportuna a aclarar inquietudes ya sea a los usuarios, peticionarios o consumidores, según lo solicitado, **matricula 47686.***

ARTICULO SEXTO: *Notificar de la presente Resolución a la señora **LIGIA PEREZ DE MARIN***

ARTICULO SEPTIMO: *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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.*

Dado en Armenia, Q., a los Treinta y un (31) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecisiete (2017).



6. Que en atención a lo anterior solicita: revoque la decisión adoptada bajo la Resolución 4947 del 31 de Octubre de 2017, que se elimine el cobro injustificado por concepto de consumos que no obedecen a la realidad y que no se realice, que se reliquiden las facturas para los últimos 5 meses, cobrando el valor promedio del consumo tal como lo indica la ley 142 de 1994 en su artículo 146, que se separe de su factura el valor objeto de reclamo como lo indica la ley 142 de 1994 en artículo 155, con orden de pago que contenga los conceptos de cargos fijos, respecto del predio ubicado en LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10, identificado con **Matricula 47686.**
7. Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante la Resolución PQRDS 4947 de fecha 31 de Octubre de 2017, en el sentido de revisar si el resuelve

tiene relación con lo solicitado en la petición inicial y se procedió a comparar con el sistema evidenciando lo siguiente:

- Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 47686**, se observa que sus consumos se vienen facturando por diferencia de lecturas, bajo la observación de lectura "NORMAL" de

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver   Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
3832	1239	1234	5	-1	NORMAL	15/11/2017	11	13
3813	1234	1221	13	-1	NORMAL	13/10/2017	12	6
3794	1221	1215	6	-1	NORMAL	14/09/2017	13	16
3775	1215	1199	16	-1	NORMAL	16/08/2017	13	16
3756	1199	1183	16	-1	NORMAL	13/07/2017	12	19
3737	1183	1164	19	-1	NORMAL	13/06/2017	11	16
3718	1164	1148	16	-1	NORMAL	15/05/2017	10	16
3699	1148	1132	16	-1	NORMAL	19/04/2017	9	11
3680	1132	1121	11	-1	NORMAL	15/03/2017	7	5
3661	1121	1116	5	-1	NORMAL	13/02/2017	8	11
3642	1116	1105	11	-1	NORMAL	13/01/2017	8	11
3623	1105	1094	11	-1	NORMAL	14/12/2016	7	10
3604	1094	1084	10	-1	NORMAL	17/11/2016	6	4

conformidad con los registros arrojados por el medidor de agua con ultima

lectura de 1239 M3, de esta manera se ha facturado por diferencia de lecturas, descripción NORMAL 5M3 así:

- Que de conformidad con lo anterior se observa que la entidad ha procedido a facturar de conformidad con lo arrojado por el medidor de agua identificado con serie 4254-228933, de marca EPA, siendo posible a través de diferentes visitas realizadas al predio en reclamación, observar que no cuentan con fugas, así mismo con instalaciones internas en buen estado, función de medidor normal, para un local comercial en el cual laboran 3 personas **matricula 47686**.

Visita realizada el día 10 de agosto de 2017

3
0
d
e
o
c
t
u
b
r
e
d
e

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Observación
192786	3 LEGALIZADA	209259	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	medidor Megasa, serie,
176359	6 INCUMPLIDA	191502	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI
165811	3 LEGALIZADA	180329	25	REPARACION DE FUGA	25	REPARACION DE FUGA	29	DISTRIBUCION	SE CAMBIA LLAVE DE
159038	6 INCUMPLIDA	173176	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	ACOMETIDA NO VISIB
158350	3 LEGALIZADA	172453	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	1	CUADRILLA PARA PQR	SEGUN RES.PQRC

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2017-10-31 09:30:35	Programa	WFLEGA	Dirección	MZ 28 CS 14 ET 2 BR LOS QUINDOS
Fecha Legalizacion	2017-10-31 09:33:07	Observación	medidor Megasa, serie, m1751, lectura el predio cuenta con 1 ducha, 1 baño, 1 lavamanos, 1 lavaplatos, , medidor funciona normal, instalaciones normales, surte 1 local , funciona una publicidad de avisos, poca visibilidad de lectura.	Teléfono	3145304115
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	209259		
Descripción	LEGALIZADA	Código Técnico	1520		
Usuario	JFLANAZURI	Nombre	JOSE SALOMON OSPINA RENDON		
		Cedula	9733056		

2017, en la cual se observa que hubo un error de digitación a la hora de escribir el número de duchas, en el sistema, se pudo evidenciar que el inmueble no cuenta con duchas, matrícula 47686.

Aplicaciones OPINIÓN Ajustes: Borrar datos Intraepa - Inicio ARQ Orfeo SSPD Inicio - Empresas Púb

Consulta de productos por contrato (acreat)

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Observación
158337	3 LEGALIZADA	172435	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	1	CUADRILLA PARA PQR	SEGUN RES.PQRC
158332	3 LEGALIZADA	172429	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	1	CUADRILLA PARA PQR	SEGUN RES.PQRC
157238	3 LEGALIZADA	171269	21	INSTALACION DE LLAVE D...	21	INSTALACION DE LLAVE D...	29	DISTRIBUCION	EL USUARIO NO SOLI
151988	6 INCUMPLIDA	165697	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI
147219	3 LEGALIZADA	160336	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LECTURA 1215, No. DI

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2017-08-10 10:40:09	Programa	WFLEGA	Dirección	MZ 36 CS 41 BR LA PATRIA
Fecha Legalizacion	2017-08-14 10:48:45	Observación	LECTURA 1215, No. DE PERSONAS 3, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL SURTE 1 LOCAL PUBLICITARIO, SE OBSERVA UNA FUGA EN LA LLAVE DE PASO, DAÑADA.....FRANCISCO SUAREZ LOPEZ	Teléfono	3103980226
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	160336		
Descripción	LEGALIZADA	Código Técnico	2114		
Usuario	JFLANAZURI	Nombre	NIPSON TOVAR CANDIA		
		Cedula	7547135		

Visita realizada el día 07 de febrero de 2017

10. Que de esta manera, 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.***

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

Consulta de productos por contrato (acreat)									
Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
151988	6 INCUMPLIDA	165697	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI
147219	3 LEGALIZADA	160336	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LECTURA 1215, No. DE
141048	6 INCUMPLIDA	153840	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI
63812	6 INCUMPLIDA	71053	14	RECONEXION DEL SERVI...	14	RECONEXION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	Incumplida
49814	3 LEGALIZADA	55416	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR	LECTURA 1121, 2 PERE

Detalles Del Tramite			
Fecha Ejecucion	2017-02-07 02:02:05	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2017-02-10 02:00:33	Dirección	MZ 36 CS 41 BR LA PATRIA
Código Estado Orden Actividad	3	Teléfono	3103980226
Descripción	LEGALIZADA	Código Orden Trabajo	55416
Usuario	JDCEBALLOS2	Observación	LECTURA 1121, 2 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE UN LOCAL DE AVISOS PUBLICITARIOS, CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, LA FACTURA ESTA ELEVADA POR QUE EN DICIEMBRE ESTAN COBRANDO DOS CORTES DEL SERVICIO, PARA EL MES DE FEBRERO EL MEDIDOR REGISTRO 5M3, NO PROCEDE DESCUENTOS...JHON CEBALLOS

Consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

11. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, no es procedente revocar el contenido de la Resolución PQRDS 4947 de fecha 31 de Octubre de 2017, dado que la entidad procede con base en la ley 142 de 1994 a facturar los consumos arrojados y medidos por el aparato medidor del inmueble **matricula 47686.**
12. Que en cuanto a que se elimine el cobro injustificado del servicio por consumos que no obedecen a la realidad, la entidad le manifiesta que se ha facturado con base de los registros arrojados por el medidor

de agua correspondiente al inmueble ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**, con un consumo promedio de 11M3.

13. Que en cuanto a que se reliquiden las facturas, cobrando el valor promedio del consumo tal como lo indica la ley 142 de 1994 en su artículo 146, para los últimos 5 meses, la entidad aclara que de conformidad con la Ley y el artículo en referencia, se procede a facturar de acuerdo a lo arrojado por el medidor de agua, es decir facturando los consumos reales, de esta manera no es posible para la entidad facturar, promedio de consumo, siendo el aparato medidor quien arroja lecturas certeras del inmueble, con estado y función normal, para un predio que no cuenta con fugas perceptibles ni imperceptibles, **matricula 47686**.
14. Que en el sentido que se separen los valores objetos de reclamos la entidad le manifiesta que los valores del servicio de aseo, no son objetos de reclamación y en las facturas emitidas se puede observar el valor individual de cada servicio, la cual puede realizar el pago en la entidad, ***“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”*** matrícula **47686**, de esta manera podrá acercarse al piso primero del CAM EPA, Alcaldía área de Reclamaciones y solicitar su factura con los valores no objeto de reclamación, para realizar su pago.
15. Conforme a la ley 142 de 1994 es obligación legal de las oficinas de peticiones quejas y reclamos atender y solucionar las peticiones en cuanto a facturación se refieren.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Confirmar en todas sus partes el contenido de la Resolución PQRDS 4947 DEL 31 de Octubre de 2017 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION **MATRICULA 47686**”

ARTICULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente resolución a la señora **LIGIA PEREZ MARIN TABAREZ**

ARTICULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LIGIA PEREZ MARIN**, que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los Veintisiete (27) días del mes de Noviembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial EPA ESP