

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1859

25 de Septiembre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora, **LUZ CLARENA CANO FRANCO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS – 4036 del 15 de Septiembre de 2017**

Persona a notificar: **LUZ CLARENA CANO FRANCO**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 19N # 12-49 BL 5 Apto 204 CONDOMINO EL RETIRO**

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. advirtiéndole 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, 25 de Septiembre de 2017

Señora
LUZ CLARENA CANO FRANCO
CALLE 19N # 12-49 BL 5 Apto 204
CONDOMINO EL RETIRO
Teléfono: 3218504545
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por aviso Resolución PQRDS – 4036 de 15 de Septiembre de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1859 correspondiente de la Resolución PQRDS – 4036 del 15 de Septiembre de 2017”**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 57395**”.

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

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri



**RESOLUCIÓN PQRDS 4036
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULA 57395**

El Profesional Especializado adscrito a la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP. En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

Que la señora **LUZ CLARENA CANO FRANCO**, en nombre propio y en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 152 de la Ley 142 de 1994, solicita:

- Sea revisada y aclarada la presente petición de acuerdo a los derechos que se otorgan como ciudadanos y usuarios de EPA .
- Revisar la facturación y medidor serie N 10973-41187 por excesivo cobro del servicio de agua del predio en mención.
- Orden de solicitud para revisión del medidor de agua del predio.
- Orden de retiro y autorización del retiro del medidor para su respectivo chequeo.
- Orden donde se informa que debo hacer cambio de medidor.
- Se aclare por qué el día 22 de Agosto la funcionaria Nubia Henao me solicita cambiar el medidor.
- Por qué me aconseja adquirir el medidor en una ferretería.
- Por qué en las oficinas de Corbones no hay ninguna solicitud de chequeo y/o retiro del medidor.
- Por qué habiendo llegado hasta estas instancias sin solicitud de chequeo, sin orden de retiro, con un medidor ya cancelado y consciente de los errores cometidos por la funcionaria, se me aconseja cancelar el valor de la factura para evitarme suspensión del servicio y pago de reconexión.
- Se me aclare de donde la funcionaria promedió el valor cancelado de \$79.374.
- Se me aclare qué debo hacer con el medidor adquirido durante el proceso.
- Porque la funcionaria teniendo conocimiento que los medidores solo se deben comprar en los lugares autorizados sugiere comprarlo en la ferretería.
- Solicitar chequeo al medidor del predio por el excesivo cobro del servicio.

Respecto del predio en el predio identificado con Matrícula N° 57395 ubicado en C.R. EL RETIRO, CL 19N #12 - 49 BL 5 AP 204; manifestando que:

- El pasado 19 de Agosto de 2017 llego la factura por un valor de \$144.689, debido al incremento presentado teniendo en cuenta que este incremento se venía presentando desde meses anteriores, se solicita a la administradora del condominio copia de la solicitud enviada a las empresas el pasado 16 de Febrero de 2017 solicitando la revisión de la facturación y los medidores de los diferentes apartamentos por el cobro excesivo del agua donde la Empresa manifestó que se había realizado el retiro de los medidores y que se habían entregado 10 donde solo uno de ellos salió Conforme y se habrían reinstalado en Abril de 2017.
- El día 22 de Agosto se acercaron a hacer la reclamación por el cobro excesivo del servicio del agua aclarando que en este predio solo vive una persona el reclamo lo atendió Nubia Henao a quien se le presentaron las ultimas 6 facturas y la respuesta enviada por la Empresa quien a el reclamo contesto: que los medidores se retiraron según la respuesta emitida por la empresa, que el de esta vivienda fue uno de los no actos para la instalación, que deberían comprar uno nuevo, con el valor de la facturación manifestó que promediaban los consumos, verbalmente manifestó que el valor a cancelar sería de \$61.000 además que debían realizar el proceso para evitar la suspensión del servicio. Volvieron donde la funcionaria a informarle que no habían medidores en el comercio ella dice que lo pueden adquirir en una ferretería.



- Con el fin de percatar el cambio del medidor se dirigieron a Corbones donde atendió el Ingeniero Luis Fernando Londoño solicitó revisar los documentos informa que desconoce totalmente el motivo por el cual solicitan comprar un medidor nuevo también informa que en la EPA está prohibido recibir cualquier otra clase de medidor.

1. Que se observa en el sistema de la entidad que el predio ubicado en C.R. EL RETIRO, CL 19N #12 - 49 BL 5 AP 204 identificado con Matrícula 57395 se encuentra en MORA por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el último periodo.
2. Que se observa que al predio se le estaba facturando bajo la figura de diferencias de consumo con unos consumos por fuera del promedio del predio con variables de 12, 6, 8, 12, 28 y 4 respectivamente, lo que muestra que el predio en las mismas condiciones de habitabilidad varían por fuera del rango normal, esto de conformidad al histórico de reclamaciones y por el números de metros cúbicos registrados por el aparato de medición, da una muestra probable que el medidor pasó ya el ciclo de funcionamiento por tener 4627M3 facturados, como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuent
			Código	Descripción									
4627	4623	4	-1	NORMAL	8/09/2017	10	28	12	8	6	12	5	4039794
4623	4595	28	-1	NORMAL	9/08/2017	10	12	8	6	12	5	6	4009582
4595	4583	12	-1	NORMAL	10/07/2017	7	8	6	12	5	6	5	3979405
4583	4575	8	-1	NORMAL	8/06/2017	6	6	12	5	6	5	4	3949104
4575	4569	6	-1	NORMAL	9/05/2017	5	12	5	6	5	4	7	3919308
4569	4557	12	-1	NORMAL	10/04/2017	6	5	6	5	4	7	5	3889640
4557	4552	5	-1	NORMAL	9/03/2017	5	6	5	4	7	5	6	3860182
4552	4546	6	-1	NORMAL	8/02/2017	5	5	4	7	5	6	6	3830760
4546	4541	5	-1	NORMAL	10/01/2017	5	4	7	5	6	6	4	3801312
4541	4537	4	-1	NORMAL	9/12/2016	5	7	5	6	6	4	3	3772398

3. 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"*.
4. Que el **artículo 144** de la misma normatividad indica *"...No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos..."*
5. Que el día 22 de agosto de 2017 se acercó la peticionaria a reclamar por el consumo generado en el último periodo y se procedió a analizar el consumo tan variable en el predio y el recorrido registrado por el aparato de medición, donde la funcionaria Nubia Henao le preguntó si las condiciones del predio han variado en los últimos periodos y si existía algo anormal en las instalaciones del predio, a lo cual la usuaria manifestó que no, por ello la funcionaria le indicó que si lo deseaba, por la experiencia en las reclamaciones de la empresa prestadoras del servicio, lo reemplazara por otro ya que el consumo en metros cúbicos era demasiado alto y que por el número de personas en el predio no eran normales estos consumos tan variables.

Pero aun así la funcionaria le manifestó que el valor del chequeo del medidor tenía un costo de \$45.000°° y que si deseaba lo compraba en el mercado común para ordenar su instalación,



igualmente por alto consumo se le informó que si lo hacía se le facturaría el consumo promedio del predio descontándole el valor de 18M3 cancelando 10m3, a lo cual la peticionaria aceptó cancelando el valor de \$79.374⁰⁰ quedando a PAZ Y SALVO por concepto del servicio prestado.

6. Que de conformidad con lo anterior se ordenó la instalación del medidor aportado por el usuario ya que la entidad no tiene stop disponible para el suministro a los usuarios.
7. Que se consultó con el área encargada y manifestaron que cuando fueron a instalar el medidor no lo permitió, solicitando el retiro para su chequeo ya que el ingeniero LUIS FERNANDO LONDOÑO le manifestó que no existía orden de retiro y mucho menos ese medidor estaba prohibido instalar.
8. Que por ende se le informa que se ordenará retirar el medidor para su chequeo de conformidad con lo manifestado por el funcionario encargado, el cual emitirá un reporte final de si el medidor es apto o no.
9. Que cuando salga el reporte se le hará llegar a su domicilio el reporte del chequeo y el aparato de medición para seguir con las acciones de normalizar el consumo y el reporte de lecturas.
10. Que la entidad le aclara que la funcionaria no obró de mala fe en su proceder, solo brindó información de la solución ligera para normalizar el consumo promedio de conformidad con el número de usuarios que habitan en el predio, de conformidad con los antecedentes históricos respecto de medidores en iguales condiciones de uso. Igualmente como el predio no quedó en reclamación y se canceló el valor reliquidado no genera suspensión del servicio, solo se le informó que si no paga la factura la entidad generaba las ordenes de suspensión por estar en mora del pago lo cual no sucedió, igualmente que se le realizaría un seguimiento al consumo con el medidor nuevo para ver el comportamiento del mismo.
11. Que respecto a la marca del medidor se le informa que los proveedores están notificados de las marcas y modelos de los medidores que deben de vender los cuales deben de cumplir con el certificado de calibración garantía y homologación, más aun la funcionaria nunca le manifestó lugar específico para la compra del medidor, solo le manifestó que lo debe de adquirir en el mercado común con el cumplimiento de los requisitos técnicos, para cualquier reclamación futura. Cuando la usuaria manifiesta que no hay en el mercado la funcionaria le manifiesta que las ferreterías lo venden igualmente, pero no específico marca y lugar en específico.
12. Que por lo anterior se le recomienda ir donde adquirió el medidor y solicitar que le cambien la marca y las condiciones técnicas exigidas por la entidad prestadora del servicio EPA. Y si fuere el caso la devolución del dinero si no cuentan con el medidor recomendado por la entidad.
13. Que en el área de Corbones no existía orden alguna de retiro de medidor ya que por recomendación del cambio fue de manera verbal, de la funcionaria idónea la cual fue realizada en las oficinas de atención al usuario, por ende se generó solo la instalación del medidor, por análisis del histórico de consumo y el recorrido en metros cúbicos del medidor que sobrepasan los 4.000M3. y más aún del análisis de la usuaria del valor a pagar con el chequeo de %45.000⁰⁰ sumado al descuento por la reliquidación de la factura que debía pagar \$14.689⁰⁰ y solo canceló \$79.374⁰⁰ por reliquidación en la que se descontó el consumo de 18M3.
14. Que la entidad le informa que debe de esperar el retiro del medidor para su chequeo y determinar si la entidad recomienda el cambio del medidor o de nuevo su instalación.



15. Que mientras ello sucede se ordenará al área de facturación cobra un promedio al usuario de conformidad con el histórico de los últimos seis meses de facturación.
16. 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones de la señora LUZ CLARENA CANO FRANCO, en el sentido de enviar el medidor al banco de pruebas para su revisión y mientras ello sucede se ordena al área de facturación proceder cobrar el consumo promedio mientras se instala el medidor para la toma de las lecturas certeras.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar la peticionaria que la recomendación de la funcionaria fue la idónea por los antecedentes de las reclamaciones que han sido objeto de reclamación, en iguales condiciones por la vetustez del medidor.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar la señora LUZ CLARENA CANO FRANCO de la presente resolución. Informando que se debe de acercarse al lugar donde adquirió el medidor y solicitar la devolución del dinero o el cambio por el medidor recomendado por la entidad, ya que la entidad prestadora del servicio ha informado a los proveedores, que condiciones técnicas deben cumplir los medidores que se instalarán en las acometidas de los predios.

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. advirtiéndole 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 Quince (15) días del mes de Septiembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA

