

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1400

22 de Mayo de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora, **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN- PQRDS – 1911 del 12 de Mayo de 2017.**

Persona a notificar: **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**

Dirección de notificación usuario **URBA VILLA CELMIRA MZ A CASA 16**

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

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que procede: 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 de la ley 142 de 1994.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Empresas Públicas de Armenia ESP

Armenia 22 de Mayo de 2017

Señora:

NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA

URBA VILLA CELMIRA MZ A CASA 16

Teléfono: 3177010159

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Oficio - **PQRDS- 1911 del 12 de Mayo** de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 1400 correspondiente al oficio **PQRDS- 1911 del 12 de Mayo** de 2017. *"POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA N° 71174.*

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
Empresas Públicas de Armenia ESP

Proyectó y elaboró: José Femey Landázuri

RESOLUCION PQRDS 1911

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULA INTERNA 71174**

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 la señora **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita se elimine el cobro injustificado de la factura del predio Marzo- Abril del año en curso; Que se normalice el cobro en mis facturas de acuerdo a mi consumo real; Que se separe de mi factura el valor objeto de reclamo tal como lo indica el artículo 155 y se cobre el consumo promedio mientras se investiga el caso, correspondiente al predio ubicado en **URB VILLA CELMIRA, MZ A CS 16, identificado con Matrícula Interna 71174**, manifestando no está de acuerdo con el cobro realizado en la factura del mes Marzo-Abril 75M3 ya que el consumo promedio en el predio no supera 17M3; Además el medidor fue sustituido hace año y medio por la empresa prestadora del servicio, finalmente no entiendo porque no existen datos que permitan identificar el medidor en mi factura.
2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula Interna 71174, se observa que dicho inmueble en sus obligaciones por concepto de Acueducto y Alcantarillado se encuentra en MORA y en el servicio de Aseo se encuentra a PAZ Y SALVO.
3. Que este despacho de conformidad con lo manifestado en la petición procedió a revisar en el sistema de la entidad los consumos facturados, evidenciando que la entidad facturó en el mes de Marzo-Abril de 2017 la desacumulación de consumo de 75M3 ya que en el periodo de Febrero-Marzo de 2017 se facturó por consumo promedio un total de 14M3 bajo la observación de DIRECTO, no encontrando ningún reporte de retiro del medidor por parte de la entidad; lo anterior con una lectura anterior de 601 y lectura actual 690, para un total de 89M3 como se

observa en el siguiente pantallazo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4
				Código	Descripción						
3702	690	0	75	36	ALTO CONSUMO CON RELECTU...	21/04/2017	22	14	16	17	16
3683	0	601	14	25	DIRECTO	21/03/2017	13	16	17	16	15
3664	601	585	16	-1	NORMAL	16/02/2017	14	17	16	15	15
3645	585	568	17	-1	NORMAL	18/01/2017	14	16	15	15	16
3626	568	552	16	-1	NORMAL	16/12/2016	15	15	15	16	21
3607	552	537	15	-1	NORMAL	21/11/2016	18	15	16	21	25
3587	537	522	15	-1	NORMAL	22/10/2016	25	16	21	25	36
3568	522	506	16	-1	NORMAL	28/09/2016	31	21	25	36	59
3556	506	485	21	-1	NORMAL	28/09/2016	31	25	36	59	30
3536	485	460	25	-1	NORMAL	28/09/2016	33	36	59	30	17
3507	460	424	36	-1	NORMAL	28/09/2016	34	59	30	17	18
3495	424	365	59	-1	NORMAL	28/09/2016	30	30	17	18	39
3464	365	335	30	-1	NORMAL	28/09/2016	29	17	18	39	38
3459	335	318	17	-1	NORMAL	28/09/2016	30	18	39	38	35
3439	318	300	18	-1	NORMAL	28/09/2016	30	39	38	35	28
3412	300	261	39	-1	NORMAL	28/09/2016	26	38	35	28	19
3393	261	223	38	-1	NORMAL	28/09/2016	20	35	28	19	18
3384	223	198	25	-1	NORMAL	28/09/2016	17	38	19	18	16

- Que la norma dice al respecto cuando no es posible medir el consumo en un periodo 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."*
- Que por lo anterior, se informa que los reportes de lectura del medidor y el consumo en el predio en el mes de Febrero-Marzo de 2017 y Marzo-Abril de 2017 fueron los siguientes:
 Lectura anterior mes de Febrero-Marzo de 2017: 609
 Lectura actual mes de Marzo-Abril de 2017: 690
 Total diferencia en metros cúbicos: 89M3 registrados por el aparato de medición para dos periodos.
- Que los metros cúbicos facturados durante los últimos Dos meses fueron os siguientes:
 Febrero-Marzo de 2017: 14M3
 Marzo-Abril de 2017: 75M3
 Total metros cúbicos cobrados: 89M3.
- Que como enuncia el peticionario sobre la desviación significativa la entidad envió visita de verificación al predio y ésta arrojó lo siguiente: "MARCA ELSTER, SERIE 32903 1/2 PULGADA, LECTURA 697, 2 DUCHAS, 2 BAÑOS, 2 LAVAMANOS, UN LAVAPLATOS, DOS GRIFOS, USO RESIDENCIAL, 3 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, SURTE VIVIENDA DE DOS PISOS, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO. ATENDIÓ NUBIA RIVERA. NO PROCEDE DESCUENTO". Lo anterior evidencia que el predio no tiene ningún tipo de fuga, por ende el consumo de agua fue el que registró el aparato de medición en los dos periodos, para ello la entidad le recomienda revisar las instalaciones internas (niveles de sanitario, grifos sellos de agua stop de los baños entre otros) para no generar altos consumos.
- Que en este orden de ideas la facturación se encuentra bien tomada y no procede descuento alguno, ya que los metros cúbicos facturados son acordes al registro de medición el cual ha sido real durante los últimos dos periodos, igualmente se realizó visita critica por la entidad

antes de facturar para determinar la causa de la lectura y se confirmó que el medidor registró ese consumo y la ley 142 de 1994 dice al respecto de las facturaciones el Artículo 154 (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...), lo anterior se interpreta para la entidad y el usuario del servicio.

9. 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 a la señora **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, las pretensiones respecto al descuento y la facturación por promedio, al predio ubicado en la **URB VILLA CELMIRA, MZ A CS 16, identificado con Matrícula Interna 71174**, dado que los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua y obedecieron a las lecturas acumuladas de Dos periodos de facturación en los que no se pudo tomar lectura certera, las que fueron tomadas por los funcionarios encargados de dicha labor y confirmad en lectura crítica del 19 de Abril de 2017. E informar que no existe reporte escrito en el sistema de que el medidor fue retirado por algún tipo de chequeo por la entidad prestadora del servicio. Por lo anterior no procede descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar de la presente resolución a la señora **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**.

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. 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 Doce (12) días del mes de Mayo de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial