

Armenia, 25 de Agosto de 2016

Señora:

NANCY LILIANA GARCIA M
CARRERA 35 22-42 BARRIO LAS AMERICAS
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 2524**
Del 17 de Agosto de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0511 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2524** del 17 de Agosto de 2016 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO A PETICIÓN VERBAL DEL 28 DE JULIO 2016 MATRICULA INTERNA No. 115033”*

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 Universitario I
Empresas Públicas de Armenia ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0511

25 de Agosto de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la Señora **NANCY LILIANA GARCIA M**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2524 del 17 de Agosto de 2016**

Persona a notificar: **NANCY LILIANA GARCIA M**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 35 22-42 BARRIO LAS AMERICAS**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que proceden: *informar que se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la notificación de la misma, a la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiado*

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 Universitario I
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 2524

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO A PETICIÓN VERBAL DEL 28 DE JULIO DE 2016 MATRÍCULA 115033

El Profesional Universitario 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 **NANCY LILIANA GARCIA M**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita mediante este recurso a petición verbal realizada el día 28 de Julio de 2016, la verificación del cobro de 17M3 del mes de junio y julio de 2016 correspondiente al predio ubicado en **CR 35 # 22 - 42 BARRIO LAS AMERICAS, identificado con Matrícula 115033**, dado que para ese periodo no se pudo tomar lectura ya que la observación de lectura fue BAJO LLAVE y llegó el cobro por más de lo normal.
2. Que este despacho ordenó la práctica de una visita de verificación al predio objeto de reclamo, la cual arrojó los siguientes resultados: MATRÍCULA 115033 "01/08/2016 LECTURA 1086, USO RESIDENCIAL, PERSONAS 2, MEDIDOR DENTRO DEL PREDIO, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE 1 VIVIENDA DE 2 NIVELES".
3. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula 115033, se observa que dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con Matrícula 115033, se observa que desde la fecha de instalación del medidor (18 de Mayo de 2010) a la fecha de la última lectura tomada (11 de Agosto de 2016), el medidor ha registrado una lectura de 1090 M3 los cuales han sido con Observación de lectura en sus últimos periodos así: NORMAL, CONSUMO ESTIMADO, BAJO LLAVE, INACCESIBLE.
5. Que se realizó un reporte desde el mes de Julio de 2015, fecha en la cual se venía facturando NORMAL con lecturas certeras, los cuales se reportaron desde Agosto de 2015, hasta el mes de Julio de 2016 fecha en la que se tomó lectura BAJO LLAVE, este reporte arrojó lo siguiente:

MES FACTURADO	CONSUMO COBRADO EN M3	OBSERVACIÓN DE LECTURA
Agosto 2015	14	BAJO LLAVE
Septiembre 2015	14	BAJO LLAVE
Octubre 2015	19	CONSUMO ESTIMADO
Noviembre 2015	0	BAJO LLAVE

Diciembre 2015	29	CONSUMO ESTIMADO
Enero 2016	15	NORMAL
Febrero 2016	15	INACCESIBLE
Marzo 2016	15	BAJO LLAVE
Abril 2016	12	CONSUMO ESTIMADO
Mayo 2016	14	NORMAL
Junio 2016	14	NORMAL
Julio 2016	14	BAJO LLAVE
TOTAL	175M3	

6. Que se realizó una diferencia desde la última lectura NORMAL la cual fue de **909M3** y esta lectura se restó de la última lectura NORMAL la cual fue tomada el Día del 28 de Julio de 2016 el día de la visita la cual fue objeto de reclamo por parte de peticionario con un registro de medición de **1084M3** y esta resta arrojó un resultado de **175M3** consumidos en 12 meses y reportados por el medidor correspondiente al predio.
7. Que los metros cúbicos reales consumidos **175M3** comparados con los cobrados y facturados de conformidad con la tabla arriba descrita **175M3** son similares en un lapso de (12) meses, encontrando no procedente lo que solicita el peticionario en cuanto al no cobro de los consumos que se facturaron por estar acordes con la realidad histórica del predio frente a los consumos de estos meses en los cuales existió reporte de medición BAJO LLAVE.
8. Que en materia de sustento jurídico y según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 "(...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*"
9. Que para el caso concreto, la normatividad legal vigente ha preceptuado 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 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.
10. Que es importante recordar al peticionario, 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.
11. Que tal y como se colige de la norma referida, se considera una obligación del suscriptor o usuario permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, so pena de la ejecución de la suspensión del servicio de acueducto como consecuencia de su incumplimiento; además de no generar reportes de medición que alteren las condiciones de facturación.

12. Que para el periodo reportado el día 28 de Julio de 2106 hasta el 11 de Agosto de 2016, fecha en la que se tomó lectura del predio "1090M3" van consumidos 6M3, los cuales resultan de la diferencia en la última lectura arrojada por el sistema en el periodo de Julio de 2016 "1084M3".
13. Que se aclara a la peticionaria que la observación BAJO LLAVE tiene un código en nuestro sistema que es el número (42) y la observación de CONSUMO ESTIMADO (29) y la observación de NORMAL (-1); Estos valores no tienen nada que ver con consumo alguno y solo se dejan en la factura como información del sistema, lo anterior para dejar claridad frente a la petición.
14. Que el consumo que no fue reportado en el mes de Junio por estar BAJO LLAVE, y por consiguiente se facturó consumo promedio y se cobraron 17 metros cúbicos los cuales fueron re liquidados mediante petición verbal cobrando sólo 14 M3 el día 28 de Julio de 2016 así:

Clase	Estr.	Plan	Fecha creacion	Vir. facturado	Vir. total	Valor abonado	Vir reclamo
1	3	1	28-07-2016	26,893.62	26,894.00	26,894.00	.00
1	3	1	21-07-2016	31,052.00	.00	.00	.00
1	3	1	16-06-2016	26,894.00	26,894.00	26,894.00	.00
1	3	1	17-05-2016	26,894.00	26,894.00	26,894.00	.00
1	3	1	15-04-2016	23,915.00	23,915.00	23,915.00	.00
1	3	1	12-03-2016	27,173.00	27,173.00	27,173.00	.00

15. Que en este sentido de conformidad con la visita de verificación los consumos han sido los reales y facturados en su totalidad por la entidad prestadora del servicio, encontrando no viable descuento alguno por algún concepto ya que este fue realizado con anterioridad por la entida prestadora del servicio.
16. Que se recomienda avisar a esta dependencia cuando la facturación llegue con una observación diferente a la NORMAL para tomar los correctivos necesarios, frente a la facturación del predio en mención.
17. Que se recomendará a los funcionarios de la entidad brindar todo el acompañamiento necesario para atención al usuario y portar su carnet de identificación más aun cuando se atiende público en general.
18. 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 Publicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Negar las pretensiones del recurso interpuesto de la usuaria frente al no corbo de la facturación realizada al predio identificado con Matrícula 115033, y se da por revisada la facturación histórica de los últimos (12) meses, en la que se evidenció 175M3 facturados en los periodos de Agosto de 2015 hasta el mes de Julio de 2016.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que se considera una obligación del suscriptor o usuario permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, so pena de la ejecución de la suspensión del servicio de acueducto como consecuencia de su incumplimiento si fuere el caso de su predio identificado con Matrícula 115033; Igualmente informar de cualquier inconsistencia en la facturación a esta dependencia para tomar las medidas y correcciones si fuere el caso, frente a la prestación del servicio.

ARTICULO TERCERO: Que se informará a los funcionarios de la entidad sobre los protocolos de atención al cliente frente a las peticiones realizadas de manera verbal, igualmente que es deber portar carnet de identificación cuando y en especial cuando se atiende al usuario del servicio prestado.

ARTICULO CUARTO: Notificar la señora **NANCY LILIANA GARCIA M**, de la presente resolución e informar que se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la notificación de la misma, 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 Diecisiete (17) días del mes de Agosto de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial