

AVISO No. 0940

13 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MONICA JOHANNA MIRANDA GIRALDO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3639 DEL 05 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **MONICA JOHANNA MIRANDA GIRALDO**

Dirección de notificación usuario **CR 6 3 – 180 APTO 303 APTOS 360°**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 13 de Septiembre de 2018

Señora:

MONICA JOHANNA MIRANDA GIRALDO
CRE 6 3 – 180 APTO 303 APARTAMENTOS 360°
Correo: mirandamonica620@gmail.com
Teléfono: 3117482005
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3639 DEL 05 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0940 correspondiente al **PQRDS – 3639 DEL 05 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 130169”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 3639

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 130169

La Abogada Contratista de 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 **MONICA MIRANDA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que la última factura del servicio de agua llegó por el doble del valor que normalmente paga para el predio ubicado en la **CR 6 3-180 AP 303 APARTAMENTOS 360° AV CENTENARIO**, identificado con **Matrícula 130169**, por lo que solicita revisión del caso y que se le dé respuesta a este incremento.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 6 3-180 AP 303 APARTAMENTOS 360° AV CENTENARIO**, identificado con **Matrícula 130169**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionario, este Despacho ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 130169**, la cual se llevó a cabo el día 3 de septiembre de 2018, cuyo resultado fue: "MEDIDOR CONTROL AGUA, SERIE 15 032472, USO RESIDENCIAL, PREDIO SOLO, SE LLAMÓ Y PROGRAMÓ VISITA, SE LLEVA LECTURA ACTUAL: LECTURA 369".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 130169**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3998	359	328	31	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	10/08/2018
3979	328	319	9	-1	NORMAL	9/07/2018
3960	319	309	10	-1	NORMAL	8/06/2018
3941	309	300	9	-1	NORMAL	9/05/2018
3922	300	291	9	-1	NORMAL	6/04/2018

5. Que la última lectura registrada en el sistema es 359 y la lectura tomada en la visita de verificación fue 369 esto es son lecturas consecuentes lo que permite inferir que no se presentó ningún error en la toma de lectura. **Matrícula 130169**.

6. Que dado que la lectura 359 era considerablemente alta en relación con la anterior, la Empresa realizó una segunda visita con la finalidad de efectuar Relectura, encontrando que efectivamente el medidor presentó dicho registro. Así se evidencia en el gráfico que se expone a continuación donde se ve que para el período de facturación correspondiente al mes de julio se hicieron dos revisiones con la finalidad de tomar lectura:

Ciclo	Período Año	Período Mes	Causa Lecturas		Lectura
			Código	Descripción	
3	2018	9	33	LECTURA	368
3	2018	8	4	CRITICA	360
3	2018	8	33	LECTURA	359
3	2018	7	33	LECTURA	328
3	2018	6	33	LECTURA	319

7. Que de la visita de verificación practicada al predio se observa que no fue posible revisar las instalaciones dado que el predio se encontraba solo, no obstante con la lectura aportada por el técnico encargado de la revisión, es viable concluir que las lecturas han sido ascendentes, consecuentes sin que se haya presentado error en la toma de lectura, siendo desconocida para la Entidad la razón causante del alto consumo en la última cuenta generada, esto es la cuenta correspondiente al mes de agosto. **Matrícula 130169.**
8. Que no se detectó en la revisión que el medidor presentara movimiento al estar solo el predio, lo cual permite inferir que presenta un buen funcionamiento, pues estando solo el predio no debe registrarse registro alguno. **Matrícula 130169.**
9. 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”.*
10. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en la cuenta generada para el mes de agosto al predio identificado con **Matrícula 130169**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.
11. Que ya se tomó lectura con la finalidad de generar la cuenta del mes de septiembre, lectura 368 el día 31 de agosto, es decir que en dicha cuenta será facturado un consumo de 9 mts³ de acuerdo a la diferencia de lecturas 359 a 368, evidenciando así que ya se normalizó la situación en el predio en relación con el alto consumo. **Matrícula 130169.**
12. Que se informará a la peticionaria que el mayor valor a pagar en la cuenta correspondiente al mes de agosto, obedeció a que para dicho período se generó un registro de consumo muy superior al que habitualmente presenta el predio. **Matrícula 130169.**
13. Que la Ley 142 de 1994, 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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MONICA MIRANDA**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes en la cuenta generada para el mes de agosto al predio identificado con **Matrícula 130169**, pues los valores facturados corresponden estrictamente a los registros de consumo arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Adicionalmente se tiene, que dado que el período de facturación presentó un consumo considerablemente alto la Empresa realizó revisión crítica a través de la cual se verificó que la lectura inicialmente registrada era correcta, es decir no se presentó error en la toma de lectura.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MONICA MIRANDA**, que el cobro efectuado en la cuenta correspondiente al mes de agosto fue superior al de períodos anteriores, dado que para dicho período se generó un registro de consumo muy superior al que habitualmente presenta el predio, lo cual incide en la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MONICA MIRANDA**, que revisado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra, que para la facturación del próximo período ya se normalizó la situación presentada en dicho inmueble en relación con los consumos, pues de acuerdo a las lecturas que han sido tomadas será facturado un consumo de 9 mts 3 acorde al promedio del predio anteriores al mes de agosto.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MONICA MIRANDA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (5) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada Contratista

Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 3639 del 5 de Septiembre de 2018**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)