

AVISO No. 0942

14 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA BERMUDEZ CORTES** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3653 DEL 06 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **MARIA BERMUDEZ CORTES**

Dirección de notificación usuario **MZ C CASA 16 VILLA XIMENA**

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, 14 de Septiembre de 2018

Señora:

MARIA BERMUDEZ CORTES
MZ C CASA 16 VILLA XIMENA
Teléfono: N/A
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3653 DEL 06 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0942 correspondiente al **PQRDS – 3653 DEL 06 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 29418”*

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 3653

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 29418

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 **MARIA BERMUDEZ CORTES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita dar solución al problema que se presenta con el contador de agua del predio ubicado en la **URBANIZACIÓN VILLA XIMENA MZ C CS 16**, identificado con **Matrícula 29418**, pues el consumo es demasiado alto. Solicita una inspección técnica y explicación a dicho incremento, ya que no tiene ningún establecimiento como para consumir 54 mts³. De otro lado, pide la usuaria que se le informe el procedimiento a seguir para llegar a un acuerdo formal de pago y solucionar definitivamente esta situación, pues actualmente está recibiendo facturas por un valor superior a los tres millones de pesos correspondiente a 24 meses de deuda.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 29418**, se observa que a la fecha éste presenta un saldo de tres millones setecientos cuarenta y siete mil seiscientos noventa y cuatro pesos (\$3.747.694), correspondiente a veinticinco (25) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto y Aseo y veintidós (22) cuentas con saldo en el servicio de Alcantarillado.
3. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionaria, este Despacho ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 29418**, la cual se llevó a cabo el día 5 de septiembre y arrojó el siguiente resultado: "SERIE 49919, LECTURA 2030, TIENE FUGA IMPERCEPTIBLE A BORDO DE PARED, SURTE VIVIENDA DE 2 PISOS, LA FUGA ESTÁ EN LA ALCOBA, SE LE INDICÓ AL USUARIO EL SITIO ESPECÍFICO".
4. Que de acuerdo con el resultado obtenido de la visita de verificación practicada por la Empresa, al predio identificado con **Matrícula 29418**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA NO PERCEPTIBLE en la alcoba a bordo de pared, de la cual se explicó al usuario el sitio exacto en donde se presenta al momento de la visita.
5. Que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: "*...habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido*".

6. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, se concluye que el alto consumo facturado al predio identificado con **Matrícula 29418**, se debe a la existencia de la fuga referida en el numeral 4 de esta Resolución, correspondiente al resultado de la visita de verificación practicada por la Empresa.
7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 29418**, se observa que se factura bajo la observación de lectura Normal, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio y se han facturado consumos así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4006	1991	1937	54	-1	NORMAL	22/08/2018
3987	1937	1888	49	-1	NORMAL	24/07/2018
3968	1888	1868	20	-1	NORMAL	20/06/2018
3949	1868	1868	0	85	DESOCUPADO	22/05/2018
3930	1868	1864	4	-1	NORMAL	18/04/2018

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3911	1864	1840	24	-1	NORMAL	21/03/2018
3892	1840	1812	28	-1	NORMAL	19/02/2018
3873	1812	1782	30	-1	NORMAL	22/01/2018
3854	1782	1755	27	-1	NORMAL	18/12/2017
3835	1755	1730	25	-1	NORMAL	20/11/2017

8. Que la última cuenta generada al predio es la cuenta correspondiente al período agosto de 2018, en la cual se facturó un consumo de 54 mts³ de acuerdo a los registros del aparato medidor. **Matrícula 29418**.
9. Que con ocasión de la FUGA NO PERCEPTIBLE detectada en el predio, se ordenará reliquidar la cuenta correspondiente al período agosto de 2018 atendiendo los lineamientos de la Ley 142 de 1994, para lo cual se considerará que el promedio del predio según los registros de consumo de los seis meses anteriores, es de 20 mts³. **Matrícula 29418**.
10. Que dado lo anterior y con ocasión de la FUGA NO PERCEPTIBLE identificada en el predio, se ordenará al área de Facturación de la Entidad reliquidar la Cuenta correspondiente al período agosto de 2018, en la cual se ha registrado consumo de 54 mts³ y en su lugar cobrar 20 mts³, correspondiente al promedio de consumo del predio en los seis meses anteriores a la reclamación. **Matrícula 29418**.
11. Que de igual manera se ordenará cobrar en los próximos dos (2) períodos de facturación, un consumo de 20 mts³, correspondiente al promedio referido en el numeral anterior. **Matrícula 29418**.
12. Que el usuario debe proceder a reparar la fuga detectada en el predio identificado con **Matrícula 29418** con el fin de evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio.
13. Que a partir del plazo de 2 meses que se concede al usuario para la reparación de la fuga, los consumos se continuarán facturando de acuerdo a los registros que arroje el medidor de agua instalado en el predio. **Matrícula 29418**.

14. Que se ofrecerá a la peticionaria la posibilidad de acogerse a una financiación o plan de pago con la entidad, el cual de acuerdo al valor de la deuda y al estrato en que se encuentra ubicado el predio, esto es estrato 3 medio bajo, puede ser diferido hasta en 72 cuotas las cuales se cargarían en las cuentas que mes a mes se generen al inmueble, previo pago inicial del 5% del valor actual de la deuda. Con ocasión de la financiación y pago inicial, podrá efectuarse el descuento de los intereses moratorios que se hayan cargado a la Matrícula con ocasión de la deuda. **Matrícula 29418.**
15. Que se informará a la peticionaria que para acceder a la financiación o plan de pago referido, deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a 4:30 p.m, para que adelante el trámite correspondiente. Deberá llevar copia de la cédula de ciudadanía y la factura correspondiente al predio. **Matrícula 29418.**
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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA BERMUDEZ CORTES**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar la Cuenta No. 43893342 (agosto 2018), generada al predio identificado con **Matrícula 29418**, haciendo el cobro de únicamente 20 mts³ por concepto de consumos correspondientes al promedio del predio en los seis meses anteriores a la reclamación, lo anterior dado que el predio presenta registro por FUGA NO PERCEPTIBLE.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder al usuario un plazo de dos (2) meses contados a partir de la fecha, para que haga la reparación de la fuga identificada en el predio, esto es la fuga no visible en la alcoba a bordo de pared, de la cual se explicó al usuario el sitio exacto en donde esta se presenta al momento de la revisión. **Matrícula 29418.**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de Facturación de la entidad que respecto del predio identificado con **Matrícula 29418**, se cobre un consumo de 20 mts³ en los próximos dos períodos de facturación, por habérselo concedido dicho plazo para la reparación de la fuga.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA BERMUDEZ CORTES**, que la Entidad accede a su solicitud en el sentido de realizar una financiación o llegar a un acuerdo de pago con ocasión de la deuda que actualmente presenta el predio identificado con **Matrícula 29418**, para ello y según el saldo del predio y el estrato en que se encuentra ubicado, se puede diferir la deuda hasta en 72 cuotas las cuales se cargarían en las cuentas que mes a mes se generen al inmueble, previo pago inicial del 5% del valor de la deuda. Con ocasión de la financiación y pago inicial, podrá efectuarse el descuento de los intereses moratorios que se hayan cargado a la Matrícula con ocasión de la deuda.

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA BERMUDEZ CORTES**, que para acceder a la financiación o plan de pago referido, deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro**

Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a 4:30 p.m, para que adelante el trámite correspondiente. Deberá llevar copia de la cédula de ciudadanía y la factura correspondiente al predio. **Matrícula 29418**.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA BERMUDEZ CORTES**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (6) 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 3653 del 6 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)