

**AVISO No. 0993**

**02 de Octubre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3892 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **OSCAR LEON ORTIZ**

Dirección de notificación usuario **CR 22 22 - 57**

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, 02 de Octubre de 2018

Señor:

**OSCAR LEON ORTIZ**

CR 22 22 - 57

Teléfono: 3136581457- 7341581

Calarcá, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **PQRDS – 3892 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0993 correspondiente al **PQRDS – 3892 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 107742”*

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 3892

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 107742

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 el señor **OSCAR LEON ORTIZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, eleva reclamo por el costo del servicio de acueducto en el recibo generado para el mes de agosto al predio ubicado en la **CR 22 20-57 SECTOR PARQUE VALENCIA**, identificado con **Matrícula 107742**, ya que llegó oneroso y exagerado sin que haya causa que lo justifique, dado que el consumo no ha variado. Por tanto indica es un cobro que se debe reajustar. Solicita realizar la revisión pertinente para realizar el respectivo ajuste.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 22 20-57 SECTOR PARQUE VALENCIA**, identificado con **Matrícula 107742**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de ochocientos noventa y tres mil seiscientos sesenta y nueve pesos (\$893.669), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que en fecha 28 de Agosto del presente año, la Empresa realizó visita de verificación al predio ubicado en la **CR 22 20-57 SECTOR PARQUE VALENCIA**, identificado con **Matrícula 107742**, la cual arrojó el siguiente resultado: "LECTURA 2858, SURTE HOTEL 18 HABITACIONES, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS".
4. Que revisado el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 107742**, se encuentra que se factura por diferencia de lecturas, con base en los registros que mes a mes arroja el medidor de agua dispuesto en dicho inmueble:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4024	2886	2820	66	-1	NORMAL	19/09/2018
4005	2820	2680	140	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	22/08/2018
3986	2680	2649	31	-1	NORMAL	19/07/2018
3967	2649	2621	28	-1	NORMAL	19/06/2018
3948	2621	2593	28	-1	NORMAL	21/05/2018

5. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio identificado con **Matrícula 107742**, se pudo establecer que el medidor se encuentra funcionando de forma normal, adicionalmente se encontró

que las instalaciones internas están en buen estado y no se detectó ningún tipo de fugas por parte del técnico encargado de la revisión.

6. Que atendiendo el alto consumo reportado para la cuenta objeto de reclamo, esto es la cuenta correspondiente al período agosto en la cual se facturaron 140 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos, la Empresa realizó una visita de Relectura para verificar que se hubiere registrado la lectura correcta y esta fue confirmada, es así que se facturó de acuerdo a este registro, **Matrícula 107742:**

Ciclo	Período Año	Período Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas	
			Código	Descripción		Código	Descripción
10	2018	9	4	CRITICA	2886	-1	NORMAL
10	2018	9	33	LECTURA	2886	-1	NORMAL
10	2018	8	4	CRITICA	2841	-1	NORMAL
10	2018	8	33	LECTURA	2820	36	ALTO CONSUMO CON RELECTURA
10	2018	7	33	LECTURA	2680	-1	NORMAL

7. Que del registro de mediciones del predio se observa que mes a mes se ha tomado lectura al inmueble y con base en estos datos se ha generado la facturación. **Matrícula 107742.**
  8. **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”.*
  9. Que de acuerdo a lo anterior, se informa al usuario que los valores facturados por consumo en la cuenta correspondiente al mes de agosto y en general en las demás cuentas generadas a este inmueble, corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua instalado en el predio. **Matrícula 107742.**
  10. Que el incremento o mayor valor a pagar por el costo del servicio en la cuenta correspondiente al período agosto de 2018, obedece a que se generó un consumo muy superior al que habitualmente registra el predio, situación que incide en el cobro del servicio que realiza la Entidad. **Matrícula 107742.**
  11. Que de acuerdo a lo anteriormente planteado, no es procedente efectuar descuento o reajuste alguno en la cuenta correspondiente al período agosto de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 107742.**
  12. Que sus consumos se continuarán facturando según los registros del medidor de agua instalado en el predio, teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados de la visita practicada, el medidor se encuentra funcionando correctamente. **Matrícula 107742.**
  13. Que ya se generó la cuenta correspondiente al período septiembre de 2018 en la cual se facturó un consumo de 66 mts<sup>3</sup>, evidenciando así que disminuyó notablemente el gasto por consumo en este inmueble, no obstante los consumos facturados en las últimas dos cuentas no se encuentran desfasados para el uso del predio en el cual funciona un establecimiento de comercio – hotel. **Matrícula 107742.**
  14. 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:** No acceder a la pretensión del peticionario, señor **OSCAR LEON ORTIZ**, en el sentido de reajustar el cobro de la cuenta correspondiente al período agosto de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 107742**, ya que mediante la visita de verificación practicada a este inmueble pudo verificarse que el medidor se encuentra funciona de forma correcta y que los consumos cobrados corresponden a los registros arrojados por dicho aparato de medición, adicionalmente se tiene que las instalaciones están en buen estado y no se encontró ninguna fuga o situación causante de alto consumo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **OSCAR LEON ORTIZ**, que en razón al alto consumo reportado para la cuenta correspondiente al período agosto de 2018, la Empresa realizó visita de Relectura para verificar que se hubiere registrado la lectura correcta y esta fue confirmada, es así que se facturó de acuerdo a dicho registro. **Matrícula 107742.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **OSCAR LEON ORTIZ**, que ya se generó la cuenta correspondiente al período septiembre de 2018 en la cual se facturó un consumo de 66 mts<sup>3</sup>, evidenciando así que disminuyó notablemente el gasto por consumo en este inmueble, no obstante los consumos facturados en las últimas dos cuentas no se encuentran desfasados para el uso del predio en el cual funciona un establecimiento de comercio – hotel. **Matrícula 107742.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **OSCAR LEON ORTIZ**, que en caso de interponer recurso frente a la presente decisión podrá realizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo, esto es la totalidad del valor facturado en el servicio de aseo y el promedio de consumo en relación con los servicios de acueducto y alcantarillado, ello en relación con la cuenta correspondiente al período agosto de 2018. **Matrícula 107742.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al peticionario, señor **OSCAR LEON ORTIZ** de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) 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 3892 del 24 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)