

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0143

14 DE JULIO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.668 DEL 16 DE MARZO DE 2020

Persona a notificar: **CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ**

Dirección de notificación usuario **Ciudadela Simón Bolívar Mz.4 A casa 6**

Funcionario que expidió el acto: **LINA MARIA SALAZAR CAMPUZANO**

Cargo: **Profesional Especializado III**

Recursos que proceden: Recurso 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 aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 14 DE MARZO de 2020

Señora

CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ
Ciudadela Simón Bolívar Mz.4 A casa 6
Celular 3224003464
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 668 del 16 DE MARZO DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0143 correspondiente RES.PQRDS 668 del 16 DE MARZO DE 2020. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 104116 “.**

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,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCIÓN PQRDS-668
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULA 104116

La 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 **CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ** en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, usuaria del servicio de acueducto en el predio ubicado en la **CIUDADELA SIMON BOLIVAR MZ.4 A CASA 6 MATRICULA No.104116**, manifiesta su inconformidad por el alto consumo que se cobra en el inmueble, ya que vive sola con su hijo y están cobrando en la última factura un consumo de 20 M3.

Así mismo, informa la peticionaria que actualmente se encuentra en trámite un recurso de apelación en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y le continúan llegando facturas con unos consumos elevados.

Solicita se aclare cuanto exactamente se encuentra en reclamación, le verifiquen y ayuden a corregir que es lo que pasa con el predio y el medidor, porque le llega un consumo tan elevado; igualmente, se corrijan las facturas si es que hubo una mala lectura.

2. Que revisado el historial de la matricula No.104116, se observa que la misma adeuda la suma de \$190.568, discriminados así: Acueducto \$86.806 5 meses, Alcantarillado \$91.049 5 meses y Aseo \$12.713 2 meses.
3. Que este despacho dispuso la práctica de una visita al predio objeto de reclamo, la cual arrojó los siguientes resultados: *"MEDIDOR SERIE No.Q18HA005001, LECTURA 302, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, SURTE 1 VIVIENDA"*
4. Que se encuentra en los archivos de la entidad, las siguientes reclamaciones referentes a los mismos hechos sobre el predio identificado con la matricula No.104116:
 - Resolución 3731 de 18 de noviembre de 2019 "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición". Se confirmo el contenido de la PQRDS VERBAL No. 530826 del 11 de noviembre de 2019, dando traslado a la SSPD.
 - Oficio PQRDS 3761 del 19 de noviembre de 2019 "Por medio del cual se ordenó el descuento del cobro de una suspensión y reconexión".
 - Oficio PQRDS 4334 DEL 23 de diciembre de 2019 "Por medio del cual se aclara información a la SSPD".
5. Que, en el año 2019, la usuaria presentó varias reclamaciones a la entidad por alto consumo, para lo cual se practicaron visitas técnicas, a fin de revisar las causas, las cuales arrojaron los siguientes resultados:
 - 7/05/2019: *LECTURA 60, 2 PERSONAS, SURTE VIVIENDA DE UNA PLANTA, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR PRESENTA REGISTRO MINIMO POR FUGA NO PERCEPTIBLE, TIENE CONEXION DEL SANITARIO TAPONADA, ENVIAR GEOFONIA.*
 - 15/05/2019: **GEOFONIA** *LECTURA 70, 2 PERSONAS, PRESENTA FUGA NO VISIBLE QUE NO SE PUDO DETECTAR SE RECOMIENDA CAMBIO DE TUBERIA, PROCEDE COBRAR 12M3.*
 - 4/09/2019: *LECTURA 163, 2 PERSONAS, PRESENTA FUGA NO VISIBLE SE RECOMIENDA CAMBIO DE TUBERÍA, DESDE MAYO SE RECOMENDÓ EL CAMBIO,*

REVISOR INFORMA QUE NO SE EVIDENCIA CAMBIO DE TUBERÍA, NO PROCEDE, RECORDAR QUE CUANDO SE ENCUENTRA UNA FUGA EL USUARIO TIENE DOS MESES PARA REPARAR Y ESTA SE DETECTA HACE 4 MESES.

- 5/11/2019 LECTURA 217, PREDIO NO REGISTRA MOVIMIENTO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS.

6. Que revisados los registros de medición de la matrícula No.104116, se observan los siguientes consumos en los últimos periodos: 20 M3, 21 M3, 20 M3, 20 M3 y 29 M3, sin que para ningún periodo haya aumentado de manera significativa, tal y como se puede observar en el siguiente cuadro:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuen
				Código	Descripción									
4352	286	266	20	-1	NORMAL	24/02/2020	26	21	20	20	29	36	30	4973852
4333	266	245	21	-1	NORMAL	23/01/2020	26	20	20	29	36	30	22	4841066
4314	245	225	20	-1	NORMAL	24/12/2019	26	20	29	36	30	22	20	4908461
4295	225	205	20	-1	NORMAL	25/11/2019	26	29	36	30	22	20	20	4874922
4276	205	176	29	-1	NORMAL	24/10/2019	25	36	30	22	20	20	23	4842338

7. Como se observa en el cuadro anterior, se establece que las lecturas se han venido tomando cada mes de manera normal, y los consumos se han cobrado de conformidad con los registros arrojados por el medidor, sin que, para ningún periodo de facturación en los últimos cinco meses, haya existido una desviación significativa o cobro excesivo por consumo.

8. Que el Artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza: *“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.”

9. Que se debe informar a la peticionaria que los conceptos que se encuentran en reclamación en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios son el consumo de acueducto y por ende el vertimiento de alcantarillado, pero los cargos fijos facturados por dichos servicios no se encuentran en reclamación y deben ser cancelados por la usuaria, así como el servicio de Aseo en su totalidad. No es posible dar un valor exacto correspondiente a la reclamación que está en trámite en la SSPD, por lo tanto, es necesario esperar la decisión del recurso de apelación, a fin de establecer si deben hacerse descuentos de los valores facturados.

10. 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 Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar la petición de la señora **CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ**, usuaria de servicio prestado al inmueble ubicado en **BARRIO CIUDADELA SIMON BOLIVAR MZ.4 A CASA 6 MATRICULA No.104116**, de reajustar el valor de la factura de servicios públicos ya que, de conformidad con los análisis de los registros de medición en el sistema comercial, se establece que las lecturas se han venido tomando cada mes de manera normal, y los consumos se han cobrado de conformidad con los registros arrojados por el medidor, sin que, para ningún periodo de facturación en los últimos cinco meses, haya existido una desviación significativa o cobro excesivo por consumo.

ARTICULO SEGUNDO: informar a la peticionaria que los conceptos que se encuentran en reclamación en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios son el consumo de acueducto y por ende el vertimiento de alcantarillado, pero los cargos fijos facturados por dichos servicios no se encuentran en reclamación y deben ser cancelados por la usuaria, así como el servicio de Aseo en su totalidad. No es posible dar un valor exacto correspondiente a la reclamación que está en trámite en la SSPD, por lo tanto, es necesario esperar la decisión del recurso de apelación, a fin de establecer si deben hacerse descuentos de los valores facturados.

ARTICULO TERCERO: Notificar de la presente resolución a la señora **CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ**.

ARTICULO CUARTO: 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 o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Quindío, a los trece (13) días del mes de marzo de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LINA MARIA SALAZAR CAMPUZNAO
Profesional Especializado III
Dirección Comercial

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. 668 de marzo 13 de 2020, haciéndole saber que contra dicha decisión 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.

Notificado (a).

Notificador.

Citación de Notificación Personal No. 0669 de 13/03/2020

Armenia, 13 de MARZO de 2020

Señora

CARMEN ESTELLA MONTOYA DIAZ

Ciudadela Simón Bolívar Mz.4 A casa 6

Celular 3224003464

Armenia, Quindío

ASUNTO: ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 0668*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRDS 668 ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA 104116."***

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que así mismo se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, el usuario contará con (5) cinco días hábiles después de haberse notificado, para acercarse a la entidad a reclamar su factura con los descuentos, reliquidaciones o tramites a lugar; en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

LINA MARIA SALAZAR CAMPUZANO
Profesional Especializado III
Dirección Comercial