

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0751

01 de Noviembre 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.3522 DEL 24 DE OCTUBRE 2019

Persona a notificar: **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**

Dirección de notificación usuario BARRIO PATIO BONITO ALTO MZ L CASA 43

Funcionario que expidió el acto: JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Cargo: CONTRATISTA

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,

**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial

Armenia, 01 de Noviembre de 2019

Señora:

**FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**

BARRIO PATIO BONITO ALTO

MZ L CASA 43

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS.3522 del 24 DE OCTUBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0751 correspondiente RES.PQRDS.3522 del 24 DE OCTUBRE 2019. ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 100613"***.

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,

**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 3522**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 100613**

La 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 por medio de derecho de petición remitido por la DEFENSORIA DEL PUEBLO, la señora **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en el mes de septiembre se presentó un incremento injustificado en la factura de EPA del predio ubicado en **MZ L CS 43 PATIO BONITO ALTO**, identificado con **Matricula No. 100613**. Incrementando progresivamente el valor de la factura en los meses de Agosto, septiembre y octubre del presente año, indica que es una señora de 72 años que vive sola y el pago del agua le está limitando los recursos económicos para la alimentación, en consecuencia solicita verificar los cobros del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo del predio y establecer las medidas correctivas a que hayan lugar, o en su lugar establecer un mecanismo apropiado para el pago en vista de las condiciones económicas de la señora, en vista de su condición de mujer cabeza de hogar adulto mayor.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ L CS 43 PATIO BONITO ALTO**, identificado con **Matricula 100613**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS Mtce (\$124.272)**, correspondiente a tres (3) cuentas del servicio de Acueducto, dos (2) cuentas del servicio de Alcantarillado, encontrándose a paz y salvo en el servicio de aseo.
3. Que al verificar el sistema de la entidad comercial, se puede evidenciar que al predio identificado con Matricula No.100613 se le han realizado reiteradas visitas con la finalidad de esclarecer la causa del alto consumo, visitas en las cuales se encontró lo siguiente:  
Visita 11 de Septiembre de 2019: "LECTURA 102, 5 PERSONAS, SURTE PREDIO DE UNA PLANTA, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS."  
  
Vista 03 de Octubre de 2019: "LECTURA 117, 10 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE UN INQUILINATO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS.....SI TIENE SERVICIO"  
  
Visita 24 de Octubre de 2019: "MEDIDOR MARCA JANZ, SERIE Q18HA0000006703, LECTURA 128, USO RESIDENCIAL, SE VERIFICO SURTE PREDIO EL CUAL SE ENCUENTRA SOLO NADIE ATIENDE, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES, MEDIDOR NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS, NO HAY NUMERO PARA LLAMAR A LA USUARIA"

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 100613**, 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:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Cuenta
			Código	Descripción		
116	93	23	-1	NORMAL	9/10/2019	48225726
93	62	31	-1	NORMAL	6/09/2019	47897699
40	27	13	-1	NORMAL	10/07/2019	47248111
62	40	22	-1	NORMAL	9/08/2019	47574019
0	0	12	25	DIRECTO	28/09/2016	36691416

5. Que se le informa a la peticionaria, que anteriormente se realizaba cobro por promedio, debido a que el predio contaba con la prestación del servicio de manera directa, esto es que no tenía un aparato de medición que permita medir los consumos reales que tenía el predio, por tal razón hace aproximadamente 4 periodos se instaló un medidor de agua en el predio con la finalidad de facturar según lo registrado por el aparato de medición dispuesto en el inmueble como se ha realizado en los últimos periodos. **Matrícula 100613.**
6. Que como se observa en el grafico anterior, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 100613.**
7. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 100613.**
8. Que del resultado de las visitas practicadas al predio identificado con **Matrícula 100613**, se pudo evidenciar que en el predio habitan más de 4 personas, así mismo que el medidor se encuentra registrando normal y que las instalaciones internas están en buen estado, en adición no se encontraron fugas de agua ni situaciones que pudieran estar causando altos consumos, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble.
9. Que se observar que el predio tiene una financiación realizada el 08 de Julio de 2019 por valor de \$227.381, diferida a 36 cuotas correspondiente a el medidor, instalación del medidor y su materias, de las cuales ya se han visto reflejadas 4 cuotas en la facturación, razón por la cual se puede ver un incremento adicional en la facturación por valor de \$6.316. **Matrícula 100613**
10. Que en relación al servicio de aseo se observar que al predio se factura 1 unidad residencial estrato 1 bajo, es decir la tarifa más baja del servicio de aseo, como se puede observar a continuación: **Matrícula 100613.**

Cantidad	Código Uso	Descripción	Código Estrato	Descripción
1	1	RESIDENCIAL	1	BAJO BAJO

11. 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”*.
12. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo, en las Facturas **No.47574019, No.47897699, No.48225726**, por las cuales reclamo la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, además mediante visitas realizadas se verifico que en el predio no habita solo una persona como lo manifestó la peticionaria. **Matrícula 100613.**
13. 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 la peticionaria, la señora **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes por consumo en las Facturas **No.47574019, No.47897699, No.48225726**, pues los valores facturados corresponden estrictamente a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Para concluir que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble. **Matrícula 100613.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, la señora **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**, que anteriormente el predio no tenía medidor, por ende se cobraba consumo promedio, hace aproximadamente 4 periodos fue instalado un medidor de agua para facturar acorde a lo registrado por dicho aparato, es decir lo realmente consumido en el predio. **Matrícula 100613.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, la señora **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**, que se observar que el predio tiene una financiación realizada el 08 de Julio de 2019 por valor de \$227.381, diferida a 36 cuotas correspondiente a el medidor, instalación del medidor y su materias, de las cuales ya se han visto reflejadas 4 cuotas en la facturación, razón por la cual se puede ver un incremento adicional en la facturación por valor de \$6.316. **Matrícula 100613**

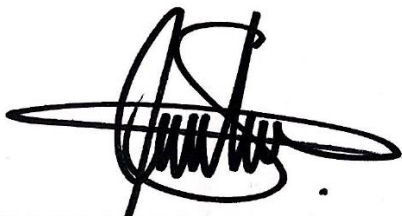
**ARTICULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, la señora **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**, que el medidor se encuentra registrando normal y que las instalaciones internas están en buen estado, en adición no se encontraron fugas de agua ni situaciones que pudieran estar causando altos consumos, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble. **Matricula No.100613**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, la señora **FLOR ALBA GONZALEZ CARDONA**, 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. 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 veinticuatro (24) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecinueve (2019).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johanna Andrea Franco Salazar', with a large, stylized flourish extending to the left.

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Contratista  
Dirección Comercial

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho la señora \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 3522 del 24 de Octubre de 2019**, 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)