

AVISO 1089

25 de Octubre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **PQRDS 4347 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 19 # 30 N-65 LA AURORA CASA 5 MZ A**

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

Cargo: **ABOGADA 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.

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 25 de Octubre de 2018

Señor:

JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ

CARRERA 19 # 30 N-65 LA AURORA CASA 5 MZ A

Teléfono: 3116063939

Email:jonopigo19@gmail.com

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4347 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1089 correspondiente al **PQRDS 4347 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA 74461”*

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 EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 4347

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 74461

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 **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestó que le llegó una factura de agua por valor de \$190.619 la cual fue cancelada pero que posteriormente llegó una nueva cuenta por valor de \$188.081, ello en relación con el predio ubicado en la **CR 19 30N 65 MZ A CS 5**, identificado con **Matrícula 74461**, por tanto se hizo reclamación y del resultado de la visita se le informó que el consumo estaba acorde al contador el cual funcionaba correctamente, dado lo anterior solicita el usuario se realice una geofonía al predio. Adicionalmente, informa que se suspendió el servicio en la misma fecha que estaba dispuesta para que se resolviese la reclamación, por lo que pide el usuario que no se sancione con tales cobros y que no se suspenda nuevamente durante la presente reclamación.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 30N 65 MZ A CS 5**, identificado con **Matrícula 74461** se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de ciento veintisiete mil setecientos veinte pesos (\$127.720), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 74461**, se observa que se factura por diferencia de lecturas según los registros que mes a mes arroja el medidor de agua instalado en el predio:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4037	133	117	16	-1	NORMAL	12/10/2018
4018	117	81	36	-1	NORMAL	10/09/2018
3999	81	44	37	-1	NORMAL	13/08/2018
3980	44	32	12	-1	NORMAL	10/07/2018
3961	32	32	0	47	USUARIO CONSUMOS MINIMOS	12/06/2018

4. Que efectivamente en las cuentas correspondientes a los periodos agosto y septiembre de 2018, se registró un consumo considerablemente alto al predio, el cual fue de 37 y 36 mts³ en su orden. **Matrícula 74461**.
5. Que en fecha 14 de septiembre de 2018, como consecuencia de la reclamación presentada por el usuario, la Empresa practicó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 74461**, la cual se llevó a cabo el día 14 de septiembre de 2018 y arrojó lo siguiente: "LECTURA 123, 3 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE UNA VIVIENDA, NO

PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS”.

6. Que del resultado de la revisión efectuada, se encuentra que el medidor instalado en el predio se encuentra funcionando de forma normal, a su vez las instalaciones de la vivienda se encontraron en buen estado, no se detectó ninguna fuga o situación anómala causante de alto consumo ni se presentó error en la toma de lectura, es decir la facturación de los períodos agosto y septiembre ha atendido el gasto que ha presentado el inmueble. **Matrícula 74461.**
7. Que para la facturación del mes de octubre el registro de consumo bajó notablemente pues se pasó de un gasto de 37 y 36 mts³, a un gasto de 16 mts el cual es totalmente acorde y racional para las tres personas que habitan el inmueble. **Matrícula 74461.**
8. Que no se hace necesaria la revisión con geofonía dado que ya se normalizó el consumo en el predio, pues si se presentase una fuga de carácter imperceptible lo más seguro es que esta continuara presentándose sin que se hubiera normalizado el gasto, adicionalmente desde la misma revisión el operario o técnico tiene la posibilidad de determinar si se presenta una fuga imperceptible que haga necesaria la revisión con geófono, situación que no se presentó en el caso. **Matrícula 74461.**
9. Que el alto consumo facturado en las cuentas de agosto y septiembre obedece a alguna causa que es desconocida para la Entidad pese a que se agotó el procedimiento para intentar encontrar su origen, no obstante dicha situación ya fue superada como se observa a través de la última cuenta generada, en la cual se facturó un consumo mucho más bajo y acorde al uso que se hace en el inmueble. **Matrícula 74461.**
10. Que de otra parte, se observa que la revisión en el predio se realizó el día 14 de septiembre y a partir de ahí el usuario debe presentarse por el resultado en 5 días hábiles, es decir que tenía como fecha para resolverse la reclamación el día 21 de septiembre de 2018, sin que en este lapso de tiempo debiera presentarse la suspensión del servicio por estar en reclamación. **Matrícula 74461.**
11. Que el día 21 de septiembre se realizó la suspensión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 74461** cuya posterior reinstalación se dio el día 22 del mismo mes, cobros que fueron facturados en la cuenta correspondiente al mes de octubre.
12. Que dado lo explicado y teniendo en cuenta que no era procedente, se ordenará al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta correspondiente al mes de octubre de 2018, retirando los valores facturados por concepto de suspensión y reconexión del servicio, esto es las sumas de \$10.937 y \$9.375 en su orden. **Matrícula 74461.**
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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad, reliquidar la cuenta correspondiente al mes de octubre de 2018, retirando los valores facturados por concepto de suspensión y reconexión del servicio, esto es las sumas de \$10.937 y \$9.375 en su orden, dado que no era procedente la suspensión del servicio pues para la fecha en que esta se realizó el predio se encontraba en reclamación. **Matrícula 74461.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ**, que no es necesaria la revisión con geofonía dado que ya se normalizó el consumo en el predio, pues si se presentase una fuga de carácter imperceptible lo más seguro es que esta continuara presentándose sin que se hubiera

normalizado el gasto, adicionalmente desde la misma revisión el operario o técnico tiene la posibilidad de determinar si se presenta una fuga imperceptible que haga necesaria la revisión con geófono, situación que no se presentó en el caso. **Matrícula 74461.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ**, que del resultado de la revisión efectuada, se encuentra que el medidor instalado en el predio se encuentra funcionando de forma normal, a su vez las instalaciones de la vivienda se encontraron en buen estado, no se detectó ninguna fuga o situación anómala causante de alto consumo ni se presentó error en la toma de lectura, es decir la facturación de los períodos agosto y septiembre ha atendido el gasto que ha presentado el inmueble, razón por la cual no proceder realizar descuento o reliquidación alguna sobre los valores en dichas cuentas. **Matrícula 74461.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **JOSE NOBAR PINEDA GONZALEZ**, 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 dieciséis (16) días del mes de Octubre 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 4347 del 16 de Octubre 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)