

AVISO 1129

14 de Noviembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **CIELO MARULANDA DE VALENCIA** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **PQRDS 4637 DEL 2 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**

Dirección de notificación usuario **TORRES DE BELALCAZAR BLQ 1 APTO 302**

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, 14 de Noviembre de 2018

Señora:
CIELO MARULANDA DE VALENCIA
TORRES DE BELALCAZAR BLQ 1 APTO 302
TEL: 7462594
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4637 DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1129 correspondiente al **PQRDS 4637 DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA INTERNA No 49869”*

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 4637

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 49869

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 **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que tiene pendiente un proceso por ser resuelto mediante recurso de reposición, razón por la cual considera que no debería cobrársele el saldo en mora de \$67.840, ello en relación con el predio ubicado en la **CR 12 2N – 59 BL 1 AP 302 C. R. TORRES DE ALCAZAR**, identificado con **Matrícula 49869**. De otra parte, reitera inconformidad con los altos consumos facturados y solicita una visita técnica completa en donde se empleen los instrumentos adecuados para detectar cualquier situación anómala, pide una revisión del medidor, que se le cobre su consumo real, que no se le suspenda, que no se le cobre y se separe el saldo en reclamo. La petición fue recibida por medio de correo electrónico y posteriormente mediante correo certificado.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 49869**, se observa que a la fecha éste presenta un saldo en mora de doscientos treinta y un mil cincuenta y un pesos (\$231.051), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto y Alcantarillado y una (1) cuenta con saldo en el servicio de Aseo.
3. Que como consecuencia de la petición hecha por el usuario, este Despacho ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 49869**, la cual se llevó a cabo el día 29 de octubre y arrojó el siguiente resultado: “LECTURA VISITA 2085, UNIDADES HABITACIONALES 1, NO. DE PERSONAS 2, PRESENTA FUGA EN SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA – MUY DIFICIL DE ENCONTRAR, SE PUEDE CONSIDERAR IMPERCEPTIBLE”.
4. Que previamente los días 20 de septiembre y 23 de agosto de 2018, la Empresa había practicado visitas de verificación en las cuales no se había detectado la fuga en este inmueble ni se había encontrado la situación causante del alto consumo. **Matrícula 49869**.
5. Que de acuerdo con el resultado obtenido de la última revisión practicada por la Empresa, se observa que el inmueble presenta registro por fuga en el sanitario por el árbol de salida, fuga que comúnmente es considerada perceptible, no obstante y dada la dificultad para su detección, bajo la observación del técnico que hizo la visita, se tomará para el caso como fuga imperceptible. **Matrícula 49869**.
6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 49869**, 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:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4036	2062	2032	30	-1	NORMAL	11/10/2018	25
4017	2032	1993	39	-1	NORMAL	7/09/2018	25
3998	1993	1953	40	-1	NORMAL	10/08/2018	23
3979	1953	1930	23	-1	NORMAL	9/07/2018	22
3960	1930	1913	17	-1	NORMAL	8/06/2018	22

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
3941	1913	1889	24	-1	NORMAL	9/05/2018	21
3922	1889	1858	31	-1	NORMAL	6/04/2018	19
3903	1858	1830	28	-1	NORMAL	9/03/2018	17
3884	1830	1799	31	-1	NORMAL	8/02/2018	15
3865	1799	1779	20	-1	NORMAL	10/01/2018	12

7. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, se concluye que los altos consumos facturados al predio identificado con **Matrícula 49869**, se debe a la existencia de la fuga referida en el numeral 5 de esta Resolución, correspondiente al resultado de la última visita de verificación practicada por la Empresa.
8. 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...”
9. Que cuando la usuaria presentó la primera la reclamación por los altos consumos facturados al predio lo hizo con ocasión de las cuentas generadas para los periodos agosto y septiembre de 2018, en las cuales se cobraron 40 y 39 mts³ por concepto de consumos, a la fecha ya fue generada también la cuenta correspondiente al mes de octubre en la cual se facturaron 30 mts³ por este mismo concepto. **Matrícula 49869**.
10. Que dado lo explicado hasta el momento, se ordenará al área de Facturación de la Entidad reliquidar las Cuentas No. 43742117 (agosto), no. 44052307 (septiembre) y no. 44365096 (octubre), en el sentido que se haga el cobro de únicamente 22 mts³ en cada una de estas cuentas, correspondiente al promedio que manejaba el predio con anterioridad a la cuenta del mes de agosto a partir de la cual reclamó la usuaria, ello dada la fuga que se presenta en el predio, cual puede considerarse como imperceptible.
11. Que el usuario debe proceder a reparar de inmediato la fuga detectada en el predio identificado con **Matrícula 49869** con el fin de evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio.
12. Que de otra parte, se informará a la usuaria que para la detección de la fuga no se requirió del uso de elemento de especial tecnología como por ejemplo el geófono, pues dadas las condiciones del predio el cual es un apartamento ubicado en un tercer piso, según concepto técnico allí no es dable que se presente una fuga que requiera del uso de este instrumento. **Matrícula 49869**.
13. Que se informará a la usuaria que no se requiere una revisión al medidor tal como lo solicitó puesto que ya fue posible encontrar la causa del alto consumo que se ha presentada en el predio, siendo esta la presencia de una fuga en el sanitario por el árbol de salida. **Matrícula 49869**.

14. Que la Entidad es respetuosa del debido proceso en relación con la atención de peticiones quejas y reclamos de los usuarios, para lo cual se informará a la usuaria que mientras esté en curso una petición o reclama la Empresa no efectúa la suspensión del servicio en el predio, de igual manera y mientras medien las mismas circunstancias la usuaria puede realizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo, para ello debe presentarse a las oficinas de atención al usuario de la Dirección Comercial de la Entidad para que se le entregue el recibo de acuerdo a la necesidad particular. **Matrícula 49869.**
15. Que dado que se resuelve ya el caso y con posterioridad a que se efectúe la reliquidación que se va a realizar, la usuaria deberá cancelar ya los saldos que quede presentando el predio, informándole que en adelante la facturación seguirá generándose conforme a lo habitual y procede efectuar el pago según los registros que arroje el medidor. **Matrícula 49869.**
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 **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar las Cuentas No. 43742117 (agosto), no. 44052307 (septiembre) y no. 44365096 (octubre), en el sentido que se haga el cobro de únicamente 22 mts3 en cada una de estas cuentas, correspondiente al promedio que manejaba el predio con anterioridad a la cuenta del mes de agosto a partir de la cual reclamó la usuaria, ello dada la fuga que se presenta en el predio, la cual según concepto técnico puede ser considerada como imperceptible. **Matrícula 49869.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, que para la detección de la fuga no se requirió del uso de instrumento alguno tal como lo solicitó, pues dadas las condiciones del predio el cual es un apartamento ubicado en un tercer piso, según concepto técnico allí no es dable que se presente una fuga que requiera del uso por ejemplo de un geófono. Por su parte, tampoco se requiere una revisión al medidor puesto que ya se detectó la causa del alto consumo que se ha presentada en el predio, siendo esta la presencia de una fuga en el sanitario por el árbol de salida. **Matrícula 49869.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, que la Entidad es respetuosa del debido proceso en relación con la atención de peticiones quejas y reclamos de los usuarios, para lo cual se informa que mientras esté en curso una petición o reclama la Empresa no efectúa la suspensión del servicio en el predio, de igual manera y mientras medien las mismas circunstancias la usuaria puede realizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo, para ello debe presentarse a las oficinas de atención al usuario de la Dirección Comercial de la Entidad para que se le entregue el recibo de acuerdo a la necesidad particular. **Matrícula 49869.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, que dado que se resuelve ya el caso y con posterioridad a que se efectúe la reliquidación que se va a realizar, la usuaria deberá cancelar ya los saldos que quede presentando el predio, informándole que en adelante la facturación seguirá generándose conforme a lo habitual y procede efectuar el pago según los registros que arroje el medidor. **Matrícula 49869.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, que debe proceder a reparar de inmediato la fuga detectada en el predio identificado con **Matrícula 49869** con el fin de

evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio, cons posterioridad a ello deberá notarse la disminución del consumo en el predio.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **CIELO MARULANDA DE VALENCIA**, 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 dos (2) días del mes de Noviembre 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 4637 del 2 de Noviembre 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)