

AVISO No. 0969

24 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3770 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **PAOLA JIMENEZ ARROYAVE**

Dirección de notificación usuario **CR 13 8N – 67 LOCAL 102**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

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, 24 de Septiembre de 2018

Señora:

PAOLA JIMENEZ ARROYAVE

Cr 13 8N – 67 LOCAL 102

Teléfono: 7466066 - 3153487968

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3770 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0969 correspondiente al **PQRDS – 3770 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 118295”*

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

RESOLUCIÓN PQRDS-3770

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 118295

El 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 PAOLA JIMENEZ ARROYAVE., en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, Manifiesta y solicita:

"Actuando en mi calidad de administrador del inmueble y usuario del servicio de agua alcantarillado y aseo vinculado de matrícula de la referencia que corresponde al bien inmueble ubicado en la calle 10 a norte 18-36 parque residencial cócora en el municipio de armenia Quindío haciendo derecho constitucional de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política regulado por la ley 1755 de 2015 y la ley 1437 de 2011 por medio del presente escrito manifiesto y solicito como reclamación por el cobro de los servicios de acueducto y recolección de residuos que la empresa viene facturando habida cuenta que el inmueble se encuentra desocupado desde el 31 de marzo de 2018 es decir a la fecha lleva prácticamente cinco meses desocupado sin embargo se viene facturando sin ninguna razón consumo que no pueden existir por la razón expresadas y las que adelantan le informo

Para los meses 29 de junio a 30 de julio de 2018 la factura por cobro de servicio público de agua , aseo y alcantarillado con orden de pago inmediato fue generada por un cobro de cuatrocientos treinta y seis mil ochocientos treinta y cuatro pesos (\$ 436.834) correspondiente a un consumo de ochenta y dos (82)m3 un consumo exagerado y desproporcionado considerando que el inmueble se encuentra deshabitado desde el mes de marzo de 2018 y aun así si se analiza el orden cronológico es un consumo irracional irregularidades presentadas que configuran una desviación significativa de consumo que según lo expresado en concepto de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios debe tener un manejo acorde a lo establecido en la ley lo que sin embargo la empresa de servicio públicos no viene haciendo afectado el patrimonio de los usuarios para mejor argumentación transcribo el concepto que en tal sentido ha expresado al SSPD

En uso del derecho fundamental de petición regulado por el artículo 23 de la constitución política solicito se dé tramite a mi solicitud y consecuentemente se efectuó la visita de vigilancia y se ajuste como corresponde el cobro de la factura de la cuenta contrato de la referencia por concepto de servicio público de agua aseo y alcantarillado así también para que se establezca de manera clara y precisa el daño que se presenta en el inmueble si es que lo hay y se me brin de informe detallado d las causas que generaron el incremento desproporcionado en el consumo tramite con el cual se busca en todo caso evitar que se causen perjuicios los cuales pueden constituirse en irremediables Como prueba de mi reclamación adjunto las facturas correspondientes a los últimos cinco meses del año 2018"

Lo anterior correspondiente al predio P. R. COCORA, CL 10AN # 18 - 36 AP 204 , identificado con Matricula 118295.

- Que revisado en el sistema el predio se encuentra en MORA en sus obligaciones a cargo por valor de \$33.884⁰⁰.
- Que existen tres visitas de verificación al predio y éstas arrojaron lo siguiente:

24/04/2017 LECTURA 204 SERIE 0811D32431 MEDIDOR FUNCIONA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO SURTE AP 204 TORRE 1 NO PROCEDE CONSUMO COBRADO ACORDE A LAS LECTURAS TOMADAS.....LUIS GARCIA

11/07/2018 LECTURA 315, PREDIO DESOCUPADO, NO PROCEDE DESCUENTOS EL MES PASADO REGISTRO 83M3 Y PARA ESTE NO REGISTRO, ALGO PASÓ.....NUBIA HENAO.

03/09/2018 SERIE 08D32431 LECTURA 315 PREDIO SOLO PREDIO DESOCUPADO CONFIRMA ENCARGADO DE LA SEGURIDAD SE LLEVA LECTURA ACTUAL....EDWIN.

- 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.*
- Que de conformidad con las visitas de verificación todo arroja que está normal pero frente al alto consumo en el predio se le informa que debe de revisar las instalaciones internas permanentemente y el uso adecuado del servicio ya que lo que registre el medidor es facturado y afecta considerablemente la facturación a cargo ya que es usuario de altos consumos y más aún cuando el predio se encuentra desocupado, por lo que se le recomienda cerrar la llave de paso cuando no se use el predio ya que cualquier daño en un sello o válvula de las instalaciones internas puede generar alto consumo en el predio.
- Que Artículo 149 de la ley 142 de 1994 reza: *De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.*
- Que por lo anterior la entidad antes de facturar envió visita de revisión crítica al predio para determinar la causa del alto consumo generado antes de facturar y se confirmó que todo estaba normal y el funcionamiento del medidor se encontraba normal, como se evidencia en lo siguiente:

Aplicaciones | time to chance | Turnos | MANUAL_DE_FUNCIONAMIENTO | DECRETO_088_2014 | DECRETO_79_2014 | Manual de Funciones | Presentaciones Técnicas

Consulta de productos por contrato (acreat)

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Código	Descripción	Lectura	Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	Ruta
1	2018	9	6	RECONEXION	315	10	AL DIA			0155081C
1	2018	9	33	LECTURA	315	85	DESOCUPADO	0	N	0155081C
1	2018	8	33	LECTURA	315	85	DESOCUPADO			0155081C
1	2018	6	5	SUSPENSION	315	81	SUSPENDIDO			0155081C
1	2018	7	33	LECTURA	315	85	DESOCUPADO	0	N	0155081C
1	2018	6	4	CRITICA	315	-1	NORMAL	0	N	0155081C
1	2018	6	33	LECTURA	315	36	ALTO CONSUMO CON REL...	0	N	0155081C
1	2018	5	33	LECTURA	232	47	USUARIO CONSUMOS MI...	0	N	0155081C
1	2018	4	33	LECTURA	232	-1	NORMAL			0155081C
1	2018	3	33	LECTURA	225	-1	NORMAL			0155081C
1	2018	2	33	LECTURA	223	-1	NORMAL			0155081C
1	2018	1	33	LECTURA	221	-1	NORMAL			0155081C
1	2017	12	33	LECTURA	218	-1	NORMAL			0155081C
1	2017	11	33	LECTURA	216	-1	NORMAL			0155081C

8. Que por lo anterior se le informa que lo facturado obedeció al consumo registrado en el predio y la entidad agotó todo el procedimiento establecido en la norma, no procediendo descuento alguno por concepto de consumo.
9. Que respecto a la tarifa de desocupado se le informa a la peticionaria que es deber de informar a la entidad prestadora del servicio cualquier novedad respecto del predio. Informándole que en las oficinas de atención al usuario se le reliquidó la cuenta N° 42786101 del mes de Abril de 2018 correspondiente al servicio de Aseo, igualmente el predio se encuentra a la fecha con tarifa de desocupado la cual opera solo por tres periodos y para ello se debe de informar nuevamente su estado de desocupación si el medidor presente registros de medición.
10. 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 Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la señora PAOLA JIMENEZ ARROYAVE. respecto del predio ubicado en CL 11N # 14A - 08 BL C AP 301 RINCON DE LA SAMARIA identificado con matrícula N°118295, que la entidad facturó en debida forma y conforme lo registrado por el aparato de medición igualmente las visitas de verificación arrojaron que todo se encuentra normal no procediendo descuento alguno.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar de la presente resolución a la señora PAOLA JIMENEZ ARROYAVE. Informándole que se le recomienda revisar el consumo y las instalaciones internas permanentemente para no generar altos consumos e informar cada tres meses que el predio se encuentra desocupado.

ARTICULO TERCERO: 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, Quindío, a los Catorce (14) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
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. _____ de 2018, 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. 3771 de 14/09/2018

Armenia, 14 de Septiembre de 2018

Señora:
PAOLA JIMENEZ ARROYAVE.
CR 13 # 8N – 67 LOCAL 102
Teléfono: 7466066 - 3153487968
Armenia, Quindío

ASUNTO: ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3770.*

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**, a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRDS 3770 ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA 118295.***

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.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

Elaboro y proyecto: José Ferney Landázuri