

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0502

16 DE JULIO 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.2316 DEL 08 DE JULIO 2019**

Persona a notificar: **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**

Dirección de notificación usuario **LA PATRIA MZ 54 CASA 20**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Contratista**

Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

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

Armenia, 16 de Julio 2019

Señora
LUZ MERY LANCHEROS OVALLES
LA PATRIA
MZ 54 CASA 20
Cel: 310 451 4853
Email: luzmery_luis@hotmail.com
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RES.PQRDS.2316 DEL 08 DE JULIO 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0502 correspondiente **RES.PQRDS.2316 DEL 08 DE JULIO 2019. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA N°71604”**.

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 2316

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

MATRICULA 71604

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 la señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicitó retirar el medidor Q18HA006534 instalado el día 26 de marzo, en el predio ubicado en la **MZ 54 CS 20 URB LA PATRIA**, identificado con **Matrícula 71604**, pues se presentó un alto incremento en el consumo de agua. Manifiesta que el consumo ha sido de 10 a 15 mts³ y que con el nuevo medidor pasó a 30. Solicitó retirar el medidor para comprar uno en un sitio autorizado por la empresa.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 54 CS 20 URB LA PATRIA**, identificado con **Matrícula 71604**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante Resolución PQRDS 2039 del 12 de Junio de 2019 se dio respuesta a la solicitud de la usuaria, manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, en el sentido de efectuar reajustes por los consumos facturados al predio identificado con **Matrícula 71604**, especialmente respecto de la última cuenta en la cual se cobraron 30 mts³ por concepto de consumos, pues como se explicó, con anterioridad a la instalación del aparato de medición los consumos eran inferiores ya que eran facturados por promedio, pero a partir de la instalación de este aparato se registran los consumos reales del predio con base en la diferencia de las lecturas que son tomadas en el inmueble.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, que de las revisiones practicadas en el predio se encontró que el medidor se encuentra registrando de forma normal sin que se presente ninguna anomalía en su funcionamiento o instalación, por lo que no se requiere de su reparación o menos del retiro de la vivienda. **Matrícula 71604.**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de facturación, modificar la serie de medidor correspondiente a la **Matrícula 71604**, de tal forma que sea ingresada la serie Q18HA006534Z, la cual corresponde al medidor recientemente instalado.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.”

4. Que el día 12 de Junio del año 2019 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio PQRDS 2040.
5. Que en fecha 19 de Junio del año 2019 se realizó **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la **Resolución PQRDS 2039** del 12 de Junio de 2019, por parte de la usuaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**.
6. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 2039** del 12 de Junio de 2019. **Matrícula 71604**.
7. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito de la siguiente manera: “No estoy de acuerdo por la respuesta dada, por cuanto somos tres personas y normalmente no permanecemos en casa sino hasta la noche. Por cuanto los promedios hasta antes de frenarse el medidor eran entre 16 y 17 mts³. Lo cual nos genera desconfianza del mismo. Solicito modificar la decisión y corregir a mi pretensión al medos de retirar el medidor y llevarlo a un laboratorio con el fin de que certifique el funcionamiento del mismo, pues considero que es exageradamente alto el consumo que me están facturando...anexo copias donde el medidor funcionaba correctamente.” **Matrícula 71604**.
8. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 71604**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL en los últimos tres periodos, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, ya que anteriormente se facturaba consumo promedio debido a que el medidor se encontraba frenado:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4196	61	38	23	-1	NORMAL	19/06/2019
4177	38	8	30	-1	NORMAL	21/05/2019
4158	8	3694	13	-1	NORMAL	22/04/2019
4139	3694	3694	15	11	FRENADO	20/03/2019
4120	3694	3694	15	11	FRENADO	18/02/2019
4101	3694	3694	11	11	FRENADO	21/01/2019

9. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
10. 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”

11. Que el medidor de agua que tenía anteriormente el predio identificado con **Matrícula No.71604** tuvo funcionamiento NORMAL hasta el periodo de Enero de 2018, después dicho aparato se FRENÓ y se empezó a cobrar consumo por promedio, razón por la cual se instaló un medidor nuevo con la finalidad de facturar acorde a los registrado por el medidor dispuesto en el inmueble, es decir lo realmente consumido en el predio.
12. Que para verificar el estado del medidor nuevo del predio identificado con **Matrícula No.71604**, la empresa realizó dos visitas de verificación en las cuales se encontró lo siguiente :

visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 71604**, la cual se llevó a cabo el día 11 de junio de 2019: “SERIE MEDIDOR Q18HA006534Z, MEDIDOR NUEVO, LECTURA 61, 3 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE UNA VIVIENDA”.

Visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 71604** la cual se llevó a cabo el día 24 de Mayo de 2019: “LECTURA 48, 3 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, USUARIO NO PERMITIÓ EL INGRESO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS”.
13. Que dado lo anterior, no es procedente efectuar descuentos o reajustar la facturación de los periodos mayo y Junio generada al predio identificado con **Matrícula 71604**, pues con anterioridad a la instalación del medidor nuevo, los consumos eran inferiores ya que eran facturados por promedio, dado que el medidor se encontraba FRENADO, pero a partir de la instalación de este aparato se registran los consumos reales del predio con base en la diferencia de las lecturas que son tomadas en el inmueble.
14. Que de las revisiones practicadas en el predio se encontró que el medidor se encuentra registrando de forma NORMAL sin que se presente ninguna anomalía en su funcionamiento o instalación, por lo que no se requiere de su reparación o retiro de la vivienda, por su parte cabe indicar también, que las instalaciones de la vivienda se encontraron normales. **Matrícula 71604**.
15. Que igualmente se le informa a la peticionaria que al no encontrar necesario por parte de la empresa el retiro del medidor para chequeo, la usuaria cuenta con la opción de acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m, para que adelante el trámite del retiro del medidor para chequeo el cual tiene un valor de \$15.200.
16. Que dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 2039** del 12 de Junio de 2019. **Matrícula 71604**.
17. Que después de efectuada la notificación se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 71604**.

18. 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: Confirmar el contenido de la Resolución PQRDS 2039 del 12 de Junio de 2019, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 71604.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 71604.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los ocho (08) días del mes de Julio de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

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 2316 del 08 de Julio de 2019**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

Notificado (a)

Notificador (a)

Citación de Notificación Personal No. 2317 de 08/07/2019

Armenia, 08 de Julio de 2019

Señora

LUZ MERY LANCHEROS OVALLES

LA PATRIA

MZ 54 CASA 20

Cel: 310 451 4853

Email: luzmery_luis@hotmail.com

Armenia, Quindío

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2316*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 2316 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA N° 71604”**.

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.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Contratista

Dirección Comercial

Armenia Quindío, 08 de Julio de 2019

Señora

LUZ MERY LANCHEROS OVALLES

LA PATRIA

MZ 54 CASA 20

Cel: 310 451 4853

Email: luzmery_luis@hotmail.com

Armenia, Quindío

NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO

Conforme a su autorización manifestada mediante solicitud con radicado interno 2019RE2966, recibida el día 19 de junio de 2019 y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., me permito notificarla personalmente por medio electrónico de la Resolución PQRDS 2316 del 08 de Julio de 2019, por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición, adjuntando copia íntegra del acto administrativo.

Informar a la peticionaria, señora **LUZ MERY LANCHEROS OVALLES**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.

Notificador

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Anexo: Copia íntegra de la Resolución PQRDS 2316 del 08 de Julio de 2019