

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0650

17 de Septiembre 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES PQDRS 3029 DEL 09 DE SEPTIEMBRE 2019

Persona a notificar: **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario CALLE 12 No.17 -14 CENTRO

Funcionario que expidió el acto: JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Cargo: Contratista

Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, 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.

Atentamente,

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial

Armenia, 17 de Septiembre de 2019

Señora
CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ
CALLE 12 No.17 -14 CENTRO
Tel: 745 57 17
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES PQDRS 3029 del 09 DE SEPTIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0650 correspondiente RES PQDRS 3029 del 09 DE SEPTIEMBRE 2019. ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA N°47686"***.

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 3029
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 47686

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 **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestó su inconformidad relacionada con el incremento en el consumo facturable por la empresa prestadora desde hace aproximadamente cuatro meses en relación al predio identificado con matrícula **No. 47686** y nomenclatura **SAN FERNANDO CL 12 17 10 P 2** De la Ciudad de Armenia, manifestando igualmente errores en las actividades de toma de lecturas.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 12 17 10 P 2 SAN FERNANDO**, identificado con **Matrícula 47686**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHOPESOS Mcte (\$486.688)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante **Oficio PQRDS No.2629 del 21 de Agosto de 2019** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria, manifestándole se realizó un análisis de los consumos facturados durante los últimos cinco periodos de facturación y la información arrojada por el consecutivo de lecturas y el registro de medición, es determinante concluir que efectivamente hace aproximadamente Cuatro periodos de facturación el consumo ha incrementado a comparación al normalmente evidenciado y al consumo promedio del predio identificado con matrícula **No. 47686** , pero en este sentido, es de vital importancia para la empresa prestadora resaltar que el consumo facturado obedeció a la diferencia de Lecturas arrojadas por el aparato de medición.
que el consumo superior reportado y facturado para los usuarios del predio identificado con contrato **No. 47686**, se encuentra relacionado con los mecanismo internos para el uso eficiente del agua , y a la variación en las condiciones de habitación y uso del predio , por cuanto tenemos que el consumo facturado obedeció fielmente a las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición, situación que fue confirmada con labores de revisión previa y critica, dando cumplimiento a nuestro deber de revisión previa al momento de preparar la facturación, en desarrollo de la cual se confirmó que las instalaciones hidráulicas del predio se encontraban en buenas condiciones, descartando la existencia de fugas tanto visibles como imperceptibles. Por lo cual la prestadora no encuentra mérito para efectuar corrección alguna respecto del valor facturado durante los últimos cinco periodos de facturación objeto de estudio.
De igual manera, el usuario deberá cumplir con su deber de efectuar el pago de la facturación dentro del término establecido por la Empresa prestadora, para pago oportuno, so pena de que la factura refiera dos periodos de facturación en mora y pueda generar ello la orden de actividades de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos
Así mismo tenemos que de acuerdo al histórico del registro de medición, las lecturas mensuales han sido consecuentes y ascendentes, por cuanto se descarta la existencia de error en la labor ordinaria y mensual de toma de lecturas:

Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta	Fecha toma de lectura
		Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?		
2019	7	33	LECTURA	1410	-1	NORMAL			081001259200	2019-07-09 12:00:00
2019	6	33	LECTURA	1400	-1	NORMAL			081001259200	2019-06-08 12:00:00
2019	5	4	CRITICA		-1	NORMAL			081001259200	2019-05-10 10:44:26
2019	5	33	LECTURA	1381	-1	NORMAL			081001259200	2019-05-07 10:50:12
2019	4	5	SUSPENSION	1380	81	SUSPENDIDO			081001259200	2019-05-06 02:53:00
2019	4	33	LECTURA	1368	-1	NORMAL			081001259200	2019-04-10 12:00:00
2019	3	6	RECONEXION	1364	10	AL DIA			081001259200	2019-04-04 06:35:00
2019	3	5	SUSPENSION	1364	81	SUSPENDIDO			081001259200	2019-04-03 07:40:00
2019	3	33	LECTURA	1355	-1	NORMAL			081001259200	2019-03-09 12:00:00
2019	2	33	LECTURA	1349	-1	NORMAL			081001259200	2019-02-07 12:00:00

4. Que el día 01 de Agosto del año 2019 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 2630.
5. Que en fecha 13 de Agosto del año 2019 se realizó **NOTIFICACION POR AVISO**, del contenido del **OFICIO PQRDS 2629** del 01 de Agosto de 2019
6. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del **Oficio PQRDS No.2629 del 21 de Agosto de 2019. Matrícula 47686.**
7. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito manifestando que el día 19 de Julio de 2019 presentó reclamación por la inconformidad en el cobro del consumo de los periodos de Abril, Mayo, Junio y Julio de 2019, en el escrito de reclamación manifestó que el contratista realizo mal la toma de lecturas por lo cual se dio una cifra de consumo errada, que cientos de usuarios manifiestan su inconformidad respecto al cobro de las taifas del servicio de EPA, indica que en respuesta a la petición escrita el funcionario menciona q procedió a revisar el aplicativo, y se pregunta cual aplicativo interno y q esa acción q le resuelve a ella, menciona que se reconoce n aumento en comparación al normal y sustenta que en ningún momento se revisó previamente para justificar el cobro excesivo, así mismo solicita que no se omita el promedio 4m3 al mes desconociendo que la desviación significativa del consumo pudo ocasionarse en las fallas presentadas del contratista, que se resuelva de fondo la reclamación contra los consumos de Abril, Mayo, Junio y julio de 2019, realizando el respectivo descuento cobrando un aproximado de \$200.000 ya que no se cuenta con los medios económicos para pagar, resalta que la persona que presenta la reclamación es un anciano mayor de 65 años. **Matrícula 47686.**
8. Que se informa a la usuaria que en el **Oficio PQRDS No.2629 del 1 de Agosto de 2019**, cuando se habla del aplicativo comercial, hace relación al sistema de la entidad comercial, en el cual se encuentran todos los datos suministrados en relación al predio en lo referente a la facturación, visitas, registros de lecturas, consumo, etc...
9. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 47686**, 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
			Código	Descripción	
1410	1400	10	-1	NORMAL	16/07/2019
1400	1381	19	-1	NORMAL	14/06/2019
1381	1368	13	-1	NORMAL	16/05/2019
1368	1355	13	-1	NORMAL	16/04/2019
1355	1349	6	-1	NORMAL	14/03/2019

10. Que debido al incremento del consumo del predio identificado con **Matricula No.47686**, la empresa realizó revisión previa y critica dando cumplimiento a nuestro deber de revisión previa para desviación significativa al momento de preparar la facturación en desarrollo de la cual se confirmó que las instalaciones hidráulicas del predio se encontraban en buenas condiciones, descartando la existencia de fugas tanto visibles como imperceptibles e igualmente que no se ha presentado errores en la toma de lecturas.

Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura
		Código	Descripción	
2019	7	33	LECTURA	1410
2019	6	33	LECTURA	1400
2019	5	4	CRITICA	
2019	5	33	LECTURA	1381
2019	4	5	SUSPENSION	1380
2019	4	33	LECTURA	1368

11. Que en consecuencia a la solicitud presentada, se envió una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 47686**, la cual se llevó a cabo el día 06 de Septiembre de 2019, cuyo resultado fue: "MEDIDOR MEGASA, SERIE M1000000751, LECTURA VISITA 1432, NO. DE PERSONAS 2, USO COMERCIAL, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAZ, INSTALACIONES ININTERNAS NORMALES, NO SE SABE PORQUE TUVO TANTO CONSUMO LOS MESES ANTERIORES, PARA ESTE MES SOLO VAN 2M3".
12. Que los consumos registrados al inmueble durante los últimos periodos de Abril, mayo, Junio y Julio de 2019 son acordes a las diferencias de lecturas, adicionalmente la Empresa ha realizado visita de verificación sin que se haya detectado ninguna fuga o situación causante de alto consumo por lo que no se ha encontrado mérito para reliquidar dichas cuentas, igualmente del resultado de la visita se observa que el medidor se encuentra registrando de forma normal, las instalaciones del predio se encontraron en buen estado y no se ha presentado error en la toma de lectura, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble. **Matricula 47686.**
13. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente efectuar descuento o reliquidación sobre las cuentas generadas al predio puntualmente en los periodos de abril, mayo, junio y Julio de 2019, pues según lo explicado la facturación atendió el consumo real que dicho inmueble ha presentado. **Matricula 47686.**

14. Que dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido del **Oficio PQRDS No.2629 del 21 de Agosto de 2019. Matrícula 47686.**
15. 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 47686.**
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: Confirmar el contenido del **Oficio PQRDS No.2629 del 21 de Agosto de 2019**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 47686.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, 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 47686.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, 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 nueve (09) días del mes de Septiembre 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 3029 del 09 de Septiembre de 2019**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

Notificado (a)

Notificador (a)