

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0853

24 DE DICIEMBRE 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 4139 DEL 16 DE DICIEMBRE 2019

Persona a notificar: **PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS**

Dirección de notificación usuario LC 1 TIENDA D1 AV CENTENARIO

Funcionario que expidió el acto: DIANA ZULUAGA ALVAREZ

Cargo: 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.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico administrativo

Dirección Comercial

Armenia, 24 DE DICIEMBRE de 2019

Señora:
PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS
LC 1 TIENDA D1 AV CENTENARIO
Correo: patricia.gonzalez@energymaster.co
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 4139 del 16 DE DICIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0853 correspondiente RES.PQRDS 4139 del 16 DE DICIEMBRE 2019. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 140238"**.

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Técnico administrativo
Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 4139
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 140238

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 **PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en el predio ubicado en la **LC 1 TIENDA D1 AV CENTENARIO**, identificado con **Matrícula 140238**, hay una desviación significativa en el servicio de acueducto y alcantarillado para meses de agosto y noviembre. Solicita verificar el cobro ya sea por toma de lectura, un daño en el medidor o problema de facturación. Quiere saber si se cumplieron los procedimientos indicados en la ley en cuanto a la revisión previa, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Solicita se alleguen las constancias de haberse cumplido el debido proceso, se realice el cobro por promedio para los meses de agosto y noviembre y se indique la causa de la desviación significativa.
2. Que se informa a la usuaria que mediante la presente resolución se resuelve (2) derechos de petición radicados en la Entidad con el fin de brindar solución a lo solicitado. **Matrícula 140238**.
3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **LC 1 TIENDA D1 AV CENTENARIO**, identificado con **Matrícula 140238**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **TREINTA Y TRES MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS Mtce (33.997)**, correspondientes al servicio de Aseo y cuenta con un saldo a favor de **TRESCIENTOS DOS MIL CIENTO OCHENTA Y UN PESOS Mtce (\$302.181)**, y se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
4. Que en virtud a lo solicitado por el peticionario, se realizó una visita de verificación el día 20 de Noviembre de 2019, en la cual se encontró lo siguiente: "LECTURA 265, 3 PERSONAS, SURTE LOCAL 1 DONDE FUNCIONA UN D1, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, ERROR DE LECTURA PROCEDE COBRAR 7M3, SE REPORTA". **Matrícula 140238**.

Que en fecha 5 de Diciembre se ordenó una visita de verificación en la cual se encontró lo siguiente: "MEDIDOR FUNCIONANDO NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, USO COMERCIAL, VERIFICAR LECTURA, NÚMERO DE PERSONAS 5, LECTURA 268".
5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 140238**, se observa que para el periodo de agosto hubo un error de lectura, la cual incidió para el alto cobro generado por 235 mts3.

6. Que revisado el sistema de la Entidad, se encuentra que mediante atención verbal **No. 544970** del 03 de Diciembre de 2019, se brindó solución favorable a la usuaria, puesto que se encontró precedente cobrar únicamente 7 mts3 como consecuencia del error de lectura y que por ende, no hay lugar a realizar descuentos o ajustes adicionales a la factura **No.47580729** correspondiente al mes de agosto, objeto de reclamación. **Matrícula 140238.**
7. Que al observar que para el periodo de Noviembre se generó un cobro total por consumo de 95m3 debido a un error de lectura, cuando lo que debía cobrarse en Noviembre y Diciembre era 14m3 de consumo, por tal razón se procederá a descontar los **81M3** cobrados de más en el periodo de Noviembre de manera que solo se cobren 7 mts3 en la cuenta **No.48557474** (noviembre) y 7 mts3 en la cuenta **No. 48889165** (diciembre). **Matrícula 140238.**
8. Que se informa a la peticionaria que para el caso concreto se cumplió con el debido proceso, de acuerdo a los procedimientos indicados en la ley. **Matrícula 140238.**
9. Que se informa a la peticionaria que en el periodo de Agosto no hubo una desviación significativa, la causa del alto consumo fue debido a un error de lectura y por ende, mediante atención verbal, se realizó el descuento respectivo para dicho periodo **Matrícula 140238.**
10. Que se informa a la usuaria que para el periodo de Noviembre no hubo desviación significativa, sino que se presentó un error de lectura en el inmueble identificado con **Matrícula 140238.**
11. 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”.*
12. 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, la señora **PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad, descontar los **81M3** cobrados de más en el periodo de Noviembre de manera que solo se cobren 7 mts3 en la cuenta **No.48557474** del mes de noviembre y 7 mts3 en la cuenta **No. 48889165** del mes de diciembre. **Matrícula 140238.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, la señora, **PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS**, que mediante atención verbal **No. 544970** del 03 de Diciembre de 2019, se brindó solución favorable, puesto que se encontró precedente cobrar únicamente 7 mts3 como consecuencia del error de lectura y que por ende, no hay lugar a realizar descuentos o ajustes adicionales a la factura **No.47580729** correspondiente al mes de agosto, objeto de reclamación. **Matrícula 140238.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **PATRICIA DEL PILAR GONZALEZ CALLEJAS** de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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, Q., a los dieciséis (16) días del mes de Diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DIANA ZULUAGA ÀLVAREZ
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 4139 del 16 de Diciembre de 2019**, 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.

Notificador (a)

Notificado (a)