

**AVISO 1248**

**28 DE DICIEMBRE DE 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 5024 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**

Dirección de notificación usuario **CR 13 46N – 78 AP 306 P.R. ORO NEGRO AMANECER**

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.**

Armenia, 28 de Diciembre 2018

Señor

**JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**

CR 13 46N – 78 AP 306

P.R. ORO NEGRO AMANECER

Teléfono: 3506565658

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por RESOLUCION **PQRDS 5024 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1248 correspondiente al oficio **PQRDS 5024 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2018. POR EL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRÍCULA 134471.**

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.**

## RESOLUCION PQRDS 5024

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 134471

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 el señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta respecto de la facturación que sigue muy oneroso su consumo, períodos octubre y noviembre de 2018, predio ubicado en la **CR 13 46N – 78 AP 306 P.R. ORO NEGRO AMANECER**, identificado con **Matrícula 134471**, por lo que solicita una revisión exhaustiva y que no le sea suspendido el servicio hasta que no se resuelva de fondo su pretensión. Manifiesta que en relación con el tema de servicios públicos, se garantiza el debido proceso cuando se indica al usuario los medios de prueba que proceden en cada actuación, cuando se determinan plazos y términos para que el usuario ejerza la defensa, cuando se motivan las decisiones, cuando se da a conocer la metodología de consumos dejados de facturar y la toma de medidas incluso de manera previa a la expedición de la factura.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 13 46N – 78 AP 306 P.R. ORO NEGRO AMANECER**, identificado con **Matrícula 134471**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de ochenta y tres mil noventa y tres pesos (\$83.093), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionario, este Despacho ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 134471**, la cual se llevó a cabo el día 5 de diciembre de 2018, cuyo resultado fue: “LECTURA VISITA 278, USO RESIDENCIAL, PREDIO SOLO, SE LLAMÓ Y NADIE CONTESTÓ, SE LLEVA LECTURA ACTUAL, FIRMA EL PORTERO, EL MEDIDOR NO REGISTRA EN EL MOMENTO DE LA VISITA”.
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 134471**, 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		
4075	278	268	10	-1	NORMAL	7/12/2018	7
4056	268	259	9	-1	NORMAL	9/11/2018	6
4037	259	252	7	-1	NORMAL	12/10/2018	6
4018	252	245	7	-1	NORMAL	10/09/2018	7
3999	245	245	0	-1	NORMAL	13/08/2018	8

5. Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 134471.**
6. Que en la visita de verificación practicada al predio no fue posible revisar las instalaciones dado que el predio se encontraba solo, no obstante con la lectura aportada por el técnico encargado de la revisión, es viable concluir que las lecturas han sido ascendentes, consecuentes sin que se haya presentado error en la toma de lectura. **Matrícula 134471.**
7. Que al momento de la visita el medidor no registraba movimiento alguno, lo cual permite inferir que presenta un buen funcionamiento, pues estando solo el predio no debe marcar ningún consumo como efectivamente ocurrió, siendo viable concluir también que no se presenta ninguna fuga pues al no estar haciendo uso del servicio el medidor debe estar quieto sin presentar registros de consumo. **Matrícula 134471.**
8. 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”*.
9. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en las cuentas generadas para los meses de octubre y noviembre de 2018 al predio identificado con **Matrícula 134471**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.
10. Que ya se generó la cuenta correspondiente al período diciembre en la que se facturaron 10 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos, evidenciando una tendencia al alza o a un mayor consumo en el inmueble durante los últimos períodos de facturación. **Matrícula 134471.**
11. Que se informará al usuario que mientras se encuentra en curso una petición o reclamación en relación con un predio, no se efectúa en este inmueble la suspensión del servicio, siendo así no se ha generado ninguna orden de este tipo a la **Matrícula 134471**, no obstante dado que se resuelve la reclamación, deberá saldarse la deuda que actualmente presenta el predio, salvo en caso de interponer los recursos de ley caso en el cual podrá cancelarse las sumas que no son objeto de reclamo, esto es la totalidad del servicio de aseo y el promedio en los servicios de acueducto y alcantarillado.
12. Que se indicará al usuario en aras de garantizar el debido proceso, que 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.
13. Que también se indicará al usuario que en relación con su caso la Empresa no está cobrando ningún valor por concepto de consumos dejados de facturar, habiendo efectuado el cobro de cada período según los registros del medidor de agua, es decir por diferencia de lecturas, en tanto tampoco se encuentra configurada una desviación significativa de consumo pues no se han superado los porcentajes de ley para que ello ocurra. **Matrícula 134471.**
14. Que mientras se encuentra en curso una petición o reclamación por facturación en relación con un predio, no se efectúa en este inmueble la suspensión del servicio, siendo así no se ha generado ninguna orden de este tipo a la **Matrícula 134471**, no obstante dado que se resuelve la reclamación, deberá saldarse la deuda que actualmente presenta el predio, salvo en caso de interponer los recursos de ley

caso en el cual podrá cancelas las sumas que no son objeto de reclamo, esto es la totalidad del servicio de aseo y el promedio en los servicios de acueducto y alcantarillado.

15. Que el usuario puede aportar todos los medios de prueba que considere necesarios y valederos frente a las peticiones o recursos que sean interpuestos, de ellos la Empresa realizará el análisis pertinentes para finalmente efectuar la toma de decisiones. **Matrícula 134471.**
16. Que de igual manera, se considera ha sido suficientemente motivada la presente decisión, ofreciendo los argumentos pertinentes que justificación la decisión a tomar. **Matrícula 134471.**
17. 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:** No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes por consumo en las cuentas generadas para los períodos octubre o noviembre de 2018 al predio identificado con **Matrícula 134471**, pues los valores facturados corresponden estrictamente a los registros de consumo arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Adicionalmente se tiene, que aunque no fue posible el ingreso al predio, aparentemente no se registra ninguna fuga o anomalía, pues al estar solo el predio el medidor no registra movimiento alguno, situación lógica dado que no se estaba efectuando gasto en el inmueble, ello permite concluir que los registros de consumo corresponden al gasto que presenta la Matrícula.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, que ya se generó la cuenta correspondiente al período diciembre en la que se facturaron 10 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos, evidenciando una tendencia al alza o a un mayor consumo en el inmueble durante los últimos períodos de facturación. **Matrícula 134471.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, que mientras se encuentra en curso una petición o reclamación en relación con un predio, no se efectúa en este inmueble la suspensión del servicio, siendo así no se ha generado ninguna orden de este tipo a la **Matrícula 134471**, no obstante dado que se resuelve la reclamación, deberá saldarse la deuda que actualmente presenta el predio, salvo en caso de interponer los recursos de ley caso en el cual podrá cancelas las sumas que no son objeto de reclamo, esto es la totalidad del servicio de aseo y el promedio en los servicios de acueducto y alcantarillado.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, que que en relación con su caso la Empresa no está cobrando ningún valor por concepto de consumos dejados de facturar, habiendo efectuado el cobro de cada período según los registros del medidor de agua, es decir por diferencia de lecturas, en tanto tampoco se encuentra configurada una desviación significativa de consumo pues no se han superado los porcentajes de ley para que ello ocurra. **Matrícula 134471.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, que puede aportar todos los medios de prueba que considere necesarios y valederos frente a las peticiones o recursos

que sean por su parte interpuestos, de ellos la Empresa realizará el análisis pertinentes para finalmente efectuar la toma de decisiones. **Matrícula 134471.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, 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 diecisiete (17) días del mes de Diciembre 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 5024 del 17 de Diciembre 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)