

Armenia, 28 de Diciembre de 2016

Señor:

JHON MARIO ORTIZ MELCHOR

CARRERA 22 # 4 – 17 TORRES DEL GRANADA B 5 APTO 402

Teléfono: 3137883893

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 4450**
Del 20 de Diciembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0965 correspondiente a la Resolución **PQRDS- 4450** del 20 de Diciembre de 2016 “**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA INTERNA. 70130**”.

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No 0965

28 de Diciembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al Señor; **JHON MARIO ORTIZ MELCHOR**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 4450 del 20 de Diciembre de 2016**

Persona a notificar: **JHON MARIO ORTIZ MELCHOR**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 22 # 4 – 17 TORRES DEL GRANADA B 5
APTO 402**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que proceden: : Recurso de reposición y en subsidio apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del Acto Administrativo ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP..

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA 70130

El Profesional Universitario adscrito a la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP. En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

Que el señor **JHON MARIO ORTIZ MELCHOR**, en nombre propio y en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 152 de la Ley 142 de 1994, solicita se restablezca el servicio prestado al predio identificado con Matrícula N° 70130 ubicado en la CR 22 # 4 - 17 BL 5 AP 402 C.R. T DEL GRANADA, SECTOR 60 CASAS manifestando lo siguiente:

1. Vive en el inmueble hace dos años y dos meses.
2. Lo habitan 2 personas.
3.
 - a) Estuvo en mora del pago de las facturas en los periodo de Junio hasta la fecha, los cuales a pesar de la mora nunca fue suspendido por la reclamación que realizó por que le estaban cobrando servicio muy elevado, debido a ello solicitó el retiro del medidor en Junio y lo retiraron en Noviembre, de lo cual no han dado respuesta alguna del medidor.
 - b) El consumo promedio de los últimos meses es de 19M3 pero siempre ha sido así con la factura que dice estar frenado.,
 - c) Vivimos dos personas, salimos en la mañana y regresamos en la noche.
 - d) El 28 de Noviembre suspendieron el servicio sin percatar que se está haciendo una reclamación por alto consumo.
Cuándo solicito la reconexión del servicio después de abonar \$100.000°° al capital, un funcionario de nombre GILDARDO RAIGOZA PINZON manifiesta que no reconecta porque no le digo cuanto voy a abonar a la factura de 329016°°, dicho funcionario fue agresivo, altanero y hablando en voz alta para que los usuarios se den cuenta de todo... que además hay que pagar hasta que se me resuelva lo peticionado verbalmente, además me le acerque a pedir el favor en forma decente al igual que muchos usuarios dijeron que ese señor tan.... Que hace una persona de esa clase trabajando en la entidad si es una empresa de todos.
 - e) Desde que nos pasamos al predio vimos que el agua llegaba bien pero nos enteramos que en otros predios llegaba más barata y nos dimos a la tarea de averiguar y pedir verbalmente la revisión si había fugas o no pero al ver que no se hacía efectiva la visita seguí pagando hasta que efectivamente se realizó la visita, cuando se realizó no estábamos en el predio y dejé el teléfono para que llamaran para estar pendiente, pero no encontraron nada por no haber nadie en el predio. Ahí fue donde verbalmente pedí la revisión, de la cual estoy a la espera para que la dueña cambie o no el medidor.

1. De conformidad con lo anterior la entidad le manifiesta lo siguiente respecto a los literales arriba enunciados así:

a) se le informa que el predio viene con la misma lectura desde el 07 de Julio de 2014 como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Registros de medicion

Matricula: 70130 BRITO MARIN MARIA-OLIVA
 Producto contr: 70130 1 ACUEDUCTO.AL

Medidor	Fecha	Nro. linea	Registro medicion	Causa	Obser.	Inf. adi.	Equipo trab.	C.
7966-82030	09/DIC/2014	2958	2565	33	32		5	
7966-82030	07/NOV/2014	2959	2565	33	11		4	✓
7966-82030	08/DCT/2014	2959	2565	33	11		3	
7966-82030	08/SEP/2014	2959	2565	33	-1		4	✓
7966-82030	08/AGO/2014	2958	2565	33	-1		4	✓
7966-82030	07/JUL/2014	2958	2565	33	-1		4	✓

Descripcion: CUADRILLA TOMA DE LECTURAS 2

adicional a ello se evidencia una orden de intalación de un medidor el dia 06 de Noviembre de 2015

Ordenes de trabajo

Matricula: 70130 BRITO MARIN MARIA-OLIVA
 Producto contr: 70130 1 ACUEDUCTO.AL
 Tercero: 70130-800 BRITO MARIN MARIA-OLIVA Inf Complementaria

Numero orden	Tipo orden	Estado	Fec. elaboracion	Fec. ejecucion	Equipo trab.		
63	1	1976901	1082	3	28/ABR/2016	29/ABR/2016	111
63	1	1976828	1207	5	28/ABR/2016		10
63	1	1976486	1093	3	27/ABR/2016	28/ABR/2016	22
63	1	1941445	3021	5	26/FEB/2016		21
63	1	1885140	1090	5	06/NOV/2015		29
63	1	1878520	1032	3	28/OCT/2015	29/OCT/2015	27

Descripcion: INSTALACION MEDIDOR BODEGA

La orden de la instalació del medidor fue incumplida ya que se ordenó la instalación de un medidor de 1/2 y era de 3/4. Como se refleja en el siguiente pantallazo

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	63	1	1885140	Fecha elaboracion	06-11-2015 00:00:00
Tipo de trabajo	1090	INSTALACION MEDIDOR BODEGA		Fecha solicitud	06-11-2015 14:42:54
Solicitud	63	1	1889276	Estado solicitud	IS0
Causa Rep.	1090	INSTALACION MEDIDOR BODEGA		Fecha asignacion	06-11-2015 14:42:54
Trabajo Derivado	1090	INSTALACION MEDIDOR BODEGA		Fecha ini ejecucion	
Estado de orden	5	INCUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	
Producto	1	ACUEDUCTO.ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	16-12-2015 09:27:45
Matricula	70130	BRITO MARIN MARIA-OLIVA		Producto contratado	70130
Equipo de trabajo	29	DISTRIBUCION		Valor cobro a matr.	0
Tecnico	*****			Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	SE INCUMPLE ORDEN PARA REALIZAR CAMBIO DE DIAMETRO DE 1/2 A 3/4/MARULANDA				
Observacion					
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					

Informacion de la solicitud

Pero se le facturó un medidor de 1 pulgada el cual se financió a 12 cutas las cuales están ya canceladas como se refleja en lo siguiente

CUSTOMER [ICMPR]

Fac. ter. | Cuenta | Financi. | N/C | Recau. | Solic. | Det. recl |

Financiaciones

Matricula: 70130 BRITO MARIN MARIA-OLIVA
 Producto contrat: 70130 1 ACUEDUCTO AL
 Tercero: 70130-800 BRITO MARIN MARIA-OLIVA
 Vt. total financiado: 705,990.34 Saldo actual + financiaciones: -55 Movimientos

Numero	Fecha	Concepto	N.C.	Valor	C.P.	Saldo pend.
2109247	28/OCT/2015	212	3	12,621.09	3	0.09
2109248	28/OCT/2015	244	3	309.11	3	0.11
2109249	28/OCT/2015	301	3	34.67	3	-0.33
2109250	28/OCT/2015	302	3	1,700.36	3	0.36
2109200	28/OCT/2015	220	12	0.01	0	0.01
2109202	28/OCT/2015	911	12	322,241.37	12	0.00

Descripcion: MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"

Por lo anterior expuesto se ordenará al área encargada de las instalaciones de los medidores que realicen la instalación del mismo; igualmente al área de facturación reliquidar lo facturado por el medidor, descontando el valor del medidor de 1" y aplicar el pago de esa epoca por el medidor de ¾.

- b) El consumo promedio ha sido de 13M3, no como lo manifiesta el peticionario de 19M3 como se evidencia en el siguiente pantallazo

Intraepa | index.jsf

201.234.74.95:7005/ArqUtilities/faces/index.jsf

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6
3621	0	0	13	25	DIRECTO	12/12/2016	13	14	16	16	16	16	16
3601	0	2565	14	25	DIRECTO	11/11/2016	13	16	16	16	16	16	16
3582	2565	2565	16	11	FRENADO	18/10/2016	14	16	16	16	16	16	16
3519	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3555	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3528	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3574	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3489	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3481	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3454	2565	2565	16	11	FRENADO	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3441	2565	2565	16	32	COBRO PROMEDIO ESTRATO C/M	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3417	2565	2565	16	32	COBRO PROMEDIO ESTRATO C/M	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3391	2565	2565	16	32	COBRO PROMEDIO ESTRATO C/M	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3375	2565	2565	16	32	COBRO PROMEDIO ESTRATO C/M	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3364	2565	2565	16	32	COBRO PROMEDIO ESTRATO C/M	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16
3344	2565	2565	16	32	COBRO PROMEDIO ESTRATO C/M	28/09/2016	16	16	16	16	16	16	16

- c) El consumo promedio para un grupo familiar como lo manifiesta el usuario es de 10 M3 y ma sadelante nos pronunciaremos al respecto.

- d) En lo referente a la suspensión sin percatar sobre la reclamación no es cierto ya que la orden de supención se generó para el 28 de Noviembre de 2016 y la petición por inconformidad se realizó el 14 de Diciembre de 2016 la cual fue solucionada el 20 de Diciembre de 2016 con la siguiente observación: "SERVICIO DIRECTO, EL MEDIDOR FUE RETIRADO POR ENCONTRARSE FRENADO, INSTALACIONES NORMALES, PREDIO CON SERVICIO ACTIVO EN SU TOTALIDAD, SURTE 1 UND RESIDENCIAL.....NO PROCEDE". En lo referente al funcionario agresivo, se habló con el y manifiesta que no fue agresivo que le explicó el procedimiento y que no procedía reclamación por mora en el pago y la cuenta desde el 24 de Junio no habia pagado las sumas objeto no de reclamo y el reclamo no existe solo existe una solicitud de retiro de medidor del 28 de Abril de 2016 la cual fue incumplida y se generó otro retiro de medidor el 17 de junio de 2016, como se evidencia en los siguientes pantallazos:

CUSTOMER [ICCMPR]

Solic. | Det. recl. | **Ordenes** | Com. Orden | Reg. med. | Cotiza.

Ordenes de trabajo

Matricula: 70130 BRITO MARIN MARIA-OLIVA
 Producto contr: 70130 1 ACUEDUCTO_AL
 Tercero: 70130-800 BRITO MARIN MARIA-OLIVA Inf Complementaria

Numero orden	Tipo orden	Estado	Fec. elaboracion	Fec. ejecucion	Equipo trab.		
63	1	2019956	1227	2	27/JUN/2016	46	
63	1	2014383	1207	2	17/JUN/2016	10	
63	1	2000694	3021	3	31/MAY/2016	01/JUN/2016	21
63	1	1976901	1082	3	28/ABR/2016	29/ABR/2016	111
63	1	1976828	1207	5	28/ABR/2016		10
63	1	1976486	1093	3	27/ABR/2016	28/ABR/2016	22

Descripcion: RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	63	1	2014383	Fecha elaboracion	17-06-2016 00:00:00
Tipo de trabajo	1207	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO	Fecha solicitud	17-06-2016 08:33:26	
Solicitud	63	1	2022212	Estado solicitud	PA
Causa Rep.	1207	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO	Fecha asignacion	17-06-2016 08:33:27	
Trabajo Derivado	1207	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO	Fecha in ejecucion		
Estado de orden	2	ASIGNADA	Fecha fin ejecucion		
Producto	1	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion		
Matricula	70130	BRITO MARIN MARIA-OLIVA	Producto contratado		70130
Equipo de trabajo	10	EQUIPO REDES DE ACUEDUCTO	Valor cobro a mat.		0
Tecnico	-----	-----	Valor pago a eq. trab.		0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	RETIRAR MEDIDOR PARA CHEQUEO SEGUN VISITA				
Observacion					
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					

Informacion de la solicitud

e) Se evidencia en el sistema que existe un orden de visita la cual arrojó lo siguiente:

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	63	1	2000694	Fecha elaboracion	31-05-2016 00:00:00
Tipo de trabajo	3021	RELIQUIDACION METROS COBRADOS	Fecha solicitud	31-05-2016 08:10:54	
Solicitud	63	1	2008354	Estado solicitud	SD
Causa Rep.	3021	ALTO CONSUMO	Fecha asignacion	31-05-2016 08:10:54	
Trabajo Derivado	3021	ALTO CONSUMO	Fecha in ejecucion	02-06-2016 09:22:40	
Estado de orden	3	CUMPLIDA	Fecha fin ejecucion	01-06-2016 09:22:40	
Producto	1	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion	02-06-2016 09:24:28	
Matricula	70130	BRITO MARIN MARIA-OLIVA	Producto contratado		70130
Equipo de trabajo	21	CUADRILLA 3 POR CASO 3021	Valor cobro a mat.		0
Tecnico	11	CARLOS EVELIO PELAEZ ORDZCO	Valor pago a eq. trab.		0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	LEC 2565, PREDIO SOLO. SEGUN PORTERO HABITAN 2 PERS. NO PROCEDE SEGUN LEC MED FRENADO DESDE JULIO/2014. ENVIAR CHEQUEO O CAMBIARLO 3/4. NUBIA				
Observacion					
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					

Informacion de la solicitud

- 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".
- Del mismo modo el **art 146** establece "...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...".

4. Que el **artículo 144** de la misma normatividad indica "...No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos..."
5. 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 (...)
6. Que en este sentido, según lo arrojado por La vista de verificación y de conformidad con lo arriba expuesto se encuentra viable aplicar durante los últimos cinco (5) periodos de la facturación un consumo de 10M3 bajo la figura de Consumo Promedio al usuario en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, hasta que se instale el medidor por parte del área encargada, ya que este ya fue cancelado por el usuario del servicio en su momento.
7. 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 al señor JHON MARIO ORTIZ MELCHOR, que se ordenará al área encargada para que proceda a la instalación del medidor el cual ya fue cancelado en su totalidad y así poder obtener la toma de las lecturas certeras.

ARTÍCULO SEGUNDO: ordenar al área encargada de la facturación realizar el cambio de la facturación del medidor asignado el cual no se ha instalado de 1" a ¾ el cual fue facturado en la cuenta N° 34882044 y para ello se debe de facturar en esta cuenta un medidor de ¾ indexado a la fecha como lo dice el reporte en el sistema cuando fue incumplida la orden de instalación.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área encargada de facturación reliquidar las últimas cinco cuentas facturando por concepto de consumo solo 10M3 en cada una y aplicar en adelante este consumo de 10M3 hasta que se instale el medidor por parte de la empresa prestadora del servicio ya que éste ha sido cancelado en su totalidad.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al señor JHON MARIO ORTIZ MELCHOR 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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Veinte (20) días del mes de Diciembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA