

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

**AVISO No.0075**

**13 FEBRERO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES. PQRDS 0268 DEL 05 DE FEBRERO DE 2019**

Persona a notificar: **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 24 NO. 11 – 25 BARRIO GRANADA**

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. 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 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**  
**Profesión Universitaria**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 13 de Febrero de 2019

Señora

**LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**

CARRERA 24 NO. 11 – 25

BARRIO GRANADA

Teléfono: 3167489714

viviscasvas@hotmail.com

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES. PQRDS 0268 DEL 05 DE FEBRERO DE 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0075 correspondiente al **RES. PQRDS 0268 DEL 05 DE FEBRERO DE 2019. “POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA 43172”.**

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**

**Profesión Universitaria**

**Dirección Comercial**

## RESOLUCION PQRDS 0268

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

#### MATRICULA 43172

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 **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que sin explicación alguna se ha presentado incremento en el consumo de acueducto y alcantarillado respecto de los meses noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019, en relación con el predio ubicado en la **CR 24 11 – 25 BARRIO GRANADA**, identificado con **Matrícula 43172**, por lo que solicita realizar el retiro del medidor, por la desviación significativa por su alto consumo, pues pasó de \$72.360 a \$294.266 en un solo mes.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 24 11 – 25 BARRIO GRANADA**, identificado con **Matrícula 43172**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. A su vez, presenta una financiación con la Entidad la cual se realizó el día 31 de enero de 2019, por un valor total de \$294.266, la cual fue diferida a 96 cuotas.
3. Que se practicó una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 43172**, la cual se llevó a cabo el día 17 de enero de 2019, cuyo resultado fue: “LECTURA 6173, 8 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDE A LECTURAS TOMADAS, POSIBLEMENTE LA LECTURA DEL MES ANTERIOR ESTUVO MAL TOMADA YA QUE USUARIO NUNCA HA TENIDO PROMEDIO DE 10 M3”.
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 43172**, se observa el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco períodos:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |                            | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|----------------------------|----------------|
|         |                |                  |         | Código | Descripción                |                |
| 4095    | 6152           | 6016             | 113     | 36     | ALTO CONSUMO CON RELECT... | 11/01/2019     |
| 4076    | 6016           | 6029             | 10      | -1     | NORMAL                     | 10/12/2018     |
| 4057    | 6029           | 6005             | 24      | -1     | NORMAL                     | 9/11/2018      |
| 4038    | 6005           | 5972             | 33      | -1     | NORMAL                     | 12/10/2018     |
| 4019    | 5972           | 5941             | 31      | -1     | NORMAL                     | 11/09/2018     |

5. Que respecto de los últimos períodos de facturación: diciembre 2018 y enero 2019, se observa que en el período anterior esto es diciembre, se registró una lectura incorrecta al predio: 6016, lo cual incidió para que en dicha cuenta se hiciera un cobro promedio de únicamente 10 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos. **Matrícula 43172.**
6. Que para la facturación del período enero de 2019 se corrigió la situación asignando al predio la lectura correcta: 6152, debido a ello se hizo el cálculo entre las lecturas 6029 y 6152 encontrando que hay una diferencia de **123 mts<sup>3</sup>** que corresponde al gasto que tuvo el predio en los últimos dos períodos de facturación y que fue cobrado así: 10 mts<sup>3</sup> en la cuenta del mes de diciembre y 113 mts<sup>3</sup> facturados para el período enero. **Matrícula 43172.**
7. Que al dividir 123 mts<sup>3</sup> entre dos períodos de facturación da un resultado de 61.5 mts<sup>3</sup> por mes, consumo que resulta entonces mucho más bajo del que consideró la usuaria se le cobró para un solo período. **Matrícula 43172.**
8. Que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: *“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”.*
9. Que de otra parte, la usuaria también reclamó por la cuenta correspondiente al período noviembre de 2018, en la cual se facturaron 24 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos. **Matrícula 43172.**
10. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio se observa que el medidor se encuentra registrando normal y que las instalaciones internas están en buen estado, en adición no se encontraron fugas de agua ni situaciones que pudieran estar causando altos consumos, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble. **Matrícula 43172.**
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 dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en las cuentas correspondientes a los períodos noviembre y diciembre de 2018 ni enero de 2019, pues los valores facturados corresponden a los registros de consumo que ha arrojado el medidor de agua dispuesto en el predio, del cual se encontró funciona adecuadamente. **Matrícula 43172.**
13. Que ya se tomó lectura con la finalidad de generar la cuenta correspondiente al período febrero de 2019, en la cual se registró lectura 6196 el día 31 de enero. Al restar la lectura anterior que había sido 6152, da una diferencia de 44 mts<sup>3</sup> que serán facturados en la cuenta de febrero y que son acordes a los

promedios de consumo que ha tenido el predio, pues como se ve a continuación el inmueble salvo en la de diciembre que presentó error de lectura, no ha tenido consumos de 10 mts<sup>3</sup>:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |             | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|
|         |                |                  |         | Código | Descripción |                |
| 4000    | 5941           | 5914             | 27      | -1     | NORMAL      | 13/08/2018     |
| 3981    | 5914           | 5874             | 40      | -1     | NORMAL      | 11/07/2018     |
| 3962    | 5874           | 5824             | 50      | -1     | NORMAL      | 13/06/2018     |
| 3943    | 5824           | 5785             | 39      | -1     | NORMAL      | 10/05/2018     |
| 3924    | 5785           | 5745             | 40      | -1     | NORMAL      | 10/04/2018     |

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |             | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|
|         |                |                  |         | Código | Descripción |                |
| 3905    | 5745           | 5701             | 44      | -1     | NORMAL      | 9/03/2018      |
| 3886    | 5701           | 5668             | 33      | -1     | NORMAL      | 9/02/2018      |
| 3867    | 5668           | 5608             | 60      | -1     | NORMAL      | 11/01/2018     |
| 3848    | 5608           | 5557             | 51      | -1     | NORMAL      | 7/12/2017      |
| 3829    | 5557           | 5512             | 45      | -1     | NORMAL      | 9/11/2017      |

14. Que la peticionaria solicita en su escrito, realizar el retiro del medidor con Matrícula 47172, no obstante del análisis integral del caso se encuentra que su petición va dirigida es a la **Matrícula 43172**.
15. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio, se observa que el aparato de medición allí instalando se encuentra funcionando de forma normal y el aumento de consumo registrado en la última cuenta, obedece al error de lectura que se presentó en el período de diciembre y no a un indebido funcionamiento del equipo de medida, en razón a ello, no se considera necesario por parte de la Empresa, realizar el retiro del medidor con la finalidad de realizar chequeo o prueba respecto de él. Por su parte no se encuentra configurada tampoco una desviación significativa de consumos en la medida en que ha sido posible determinar la causa del incremento en el consumo registrado en la cuenta del mes de enero. **Matrícula 43172**.
16. Que independientemente de lo anterior se informará a la usuaria, que por vida útil y cambio de tecnología, si resulta procedente realizar el cambio del medidor, por cuanto los medidores análogos están programados para contabilizar 2.500 metros cúbicos y en la actualidad el instalado en el predio identificado con **Matrícula 43172**, ya sobrepasó dicho término pues reporta una lectura de 6.152 metros cúbicos.
17. Que ante la situación planteada se informará a la usuaria, que podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá 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 correspondiente. De igual manera se informa, que también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa, la cual tiene un costo de veinticinco mil doscientos pesos (\$25.200). **Matrícula 43172**.

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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes por consumo en las cuentas generadas para los períodos noviembre y diciembre de 2018 ni enero de 2019, pues los valores facturados corresponden a los registros de consumo arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, pudiendo concluir que el alto consumo registrado en la última cuenta, situación que incidió para que el cobro fuera de \$294.266, obedece al error de lectura que se presentó en el período diciembre 2018 y no a un indebido funcionamiento del equipo de medida ni a que se haya presentado una desviación significativa, en razón a ello, no se considera necesario por parte de la Empresa, realizar el retiro del medidor para realizar chequeo o prueba respecto de él. **Matrícula 43172.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**, que del resultado de la visita de verificación practicada por parte de la Empresa, se encontró que el medidor de agua instalado en el predio funciona de normal, además las instalaciones del inmueble se han encontrado en buen estado y no se encontró ninguna fuga o situación causante de alto consumo. Lo anterior permite inferir que el consumo facturado en las cuentas de los períodos noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019, corresponde al gasto real que ha tenido el predio. **Matrícula 43172.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**, que por vida útil y cambio de tecnología, si resulta procedente realizar el cambio del medidor, al respecto se indica que podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá 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 correspondiente o también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa, la cual tiene un costo de veinticinco mil doscientos pesos (\$25.200). **Matrícula 43172.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA MORALES VILLADA**, 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (5) días del mes de Febrero de Dos Mil Diecinueve (2019).

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 0268 del 5 de Febrero 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)