

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

**AVISO No.0273**

**02 DE MAYO 2019**

### **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1189 DEL 23 DE ABRIL 2019**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 11 N 9 55 CASA 20COLINA DE LA CASTELLANA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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**  
**PROFESIONAL UNIVERSITARIO**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 02 de Mayo de 2019

Señora

**MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**

CALLE 11 N 9 55 CASA 20

COLINA DE LA CASTELLANA

financieralaboratoriomlh@hotmail.com

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES.PQRDS-1189 DEL 23 DE ABRIL 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0273 correspondiente al **RES.PQRDS-1189 DEL 23 DE ABRIL 2019. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA N° 111615"**.

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**  
Dirección Comercial

## RESOLUCION PQRDS 1189

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

#### MATRICULA 111615

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 **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita revisar la lectura y el medidor del predio ubicado en la **CL 11 N 9 55 CS 20 C.R. COLINA DE LA CASTELLANA**, identificado con **Matrícula 111615**, debido a que en la factura no. 46268017 de fecha 04/04/2019, se observa un aumento injustificado, ya que en la residencia solo habita una persona y no se ha presentado ningún cambio en el uso del servicio.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 11 N 9 55 CS 20 C.R. COLINA DE LA CASTELLANA**, identificado con **Matrícula 111615**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que dada la solicitud de la peticionaria, este Despacho ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 111615**, la cual se llevó a cabo el día 16 de abril de 2019, encontrando: "MEDIDOR ELSTER, SERIE 160098307, LECTURA VISITA 639, USO RESIDENCIAL, SURTE CASA 20, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES PREDIO PERMANECE SOLO, MEDIDOR NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 111615**, 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
				Código	Descripción	
4150	634	592	42	-1	NORMAL	5/04/2019
4131	592	578	14	-1	NORMAL	7/03/2019
4112	578	564	14	-1	NORMAL	7/02/2019
4093	564	551	13	-1	NORMAL	10/01/2019
4074	551	537	14	-1	NORMAL	6/12/2018

5. Que la última lectura registrada en el sistema es 634 y fue tomada el día 1 de abril de 2019, por su parte la lectura tomada en la visita de verificación fue 639 y fue tomada el día 16 de abril del mismo año, esto

es son lecturas consecuentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta. **Matrícula 111615.**

6. Que en relación con los registros del medidor, se observa que las lecturas han sido tomadas en forma ascendente y consecutiva sin que se haya presentado error en la toma de lectura. **Matrícula 111615.**
7. Que de la visita de verificación practicada fue posible determinar que el medidor no presenta registro por fugas de agua, situación que se da cuando, al estar el predio solo es decir sin hacer uso del servicio, el medidor no registra movimiento. **Matrícula 111615.**
8. Que dado lo anterior, se tiene como desconocida para la Entidad la causa del alto consumo presentado en la cuenta no. 46268017 en la cual se facturaron 42 mts<sup>3</sup>, no obstante se ha trata de la cantidad determinada a partir de los registros del aparato medidor, por lo que se concluye que el consumo facturado obedeció al gasto real que presentó el predio. **Matrícula 111615.**
9. 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”*.
10. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo respecto de la facturación generada al predio, puntualmente respecto de la cuenta no. 46268017 en la cual se facturaron 42 mts<sup>3</sup> por concepto de consumos, pues los valores facturados corresponden estrictamente a los registros de consumo del medidor de agua dispuesto en este inmueble. **Matrícula 111615.**
11. Que de otra parte se indicará a la usuaria, que después de fijada la última lectura en el sistema, esto es 634 el día 1 de abril de 2019, se han consumido 5 mts<sup>3</sup> para un lapso de 15 días, pues mediante la revisión de fecha 16 de abril se tomó como lectura 639, es decir que según dicho estimativo, ya se normalizó la situación presentada en el predio en relación con el alto consumo facturado en la última cuenta. **Matrícula 111615.**
12. Que de igual manera se sugiere a la usuaria, estar revisando permanentemente las instalaciones internas con la finalidad de verificar que no se presenten fugas de agua o situaciones que puedan estar incrementando el consumo, de igual manera advertir sobre la importancia de hacer uso racional del servicio, dado que todo lo consumido es registrado por el aparato de medición. **Matrícula 111615.**
13. 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 **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**, en el sentido de efectuar algún reajuste por consumo sobre la cuenta no. 46268017, generada al predio identificado con **Matrícula 111615**, pues la facturación atendió los registros del medidor de agua dispuesto en el predio, del cual de la revisión practicada no se encontró ninguna anomalía respecto de su funcionamiento, además que se estableció que no se presenta registro por fuga ni tampoco se presentó error en la toma de lectura, siendo desconocida por tanto, la causa del alto consumo reportado en dicha cuenta.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**, que al parecer ya se normalizó la situación presentada en el predio en relación con el alto consumo facturado en la última cuenta, pues después de fijada la última lectura en el sistema, esto es 634 el día 1 de abril de 2019, se han consumido 5 mts<sup>3</sup> para un lapso de 15 días, pues mediante la revisión de fecha 16 de abril se tomó como lectura 639, consumo que es acorde al gasto que habitualmente presenta el predio. **Matrícula 111615.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**, realizar de igual manera revisión de las instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no haya daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 111615.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA HOYOS GUTIERREZ**, 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 veintitrés (23) días del mes de Abril 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 1189 del 23 de Abril 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)