

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1080

31 de Enero de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor, **CESAR AUGUSTO GÓMEZ VELÁSQUEZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS – 0239 23 de Enero 2017.**

Persona a notificar: **CESAR AUGUSTO GÓMEZ VELÁSQUEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 5 # 13-20 Y /0 Avenida Bolívar # 46N -57 Apto 201**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que procede: 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 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.

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

Armenia 31 de Enero de 2017

Señor:

CESAR AUGUSTO GÓMEZ VELÁSQUEZ

CALLE 5 # 13-20 Y /0 Avenida Bolívar # 46N -57 Apto 201

Teléfono: 3113173685

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución - **PQRDS- 0239**. Del 23 de Enero de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 1080 correspondiente de la Resolución **PQRDS- 0239** Del 23 de Enero de 2017. *"POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULAS INTERNAS.124744 y 124747"*.

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

Proyectó y elaboró: José Femey Landázuri

RESOLUCIÓN PQRDS – 0239

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS 124744 - 124747

El Profesional Universitario adscrito a 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 **CESAR AUGUSTO GÓMEZ VELÁSQUEZ**, Abogado en ejercicio con tarjeta profesional N°261.419, apoderado del señor JULIAN ANDRES TRUJILLO PINEDA; En ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita:
 - Que se ajuste la facturación de las matrículas N°**124744 – 124747** a la realidad, esto es un cobro justo y acorde a derecho, en absoluto respeto por los derechos del consumidor.
 - Que se emita una nueva factura para la matrícula 124744 acorde a un consumo real, sin excesos, esto es un promedio entre 11 a 15 metros cúbicos, un consumo justo y real para un apartamento pequeño de dos (2) habitaciones.
 - Que se emita una nueva factura para la matrícula N°124747 donde se cobre un consumo justo para un predio DESOCUPADO.
 - Que para la matrícula N° 124747 se inscriba la observación DESOCUPADO, en la casilla (tipo- datos del medidor y consumo).
 - Que para las futuras facturaciones se tenga la precaución suficiente para realizar un cobro real, si excesos, ni sobrevaloraciones injustas, a fin de respetar los derechos del suscriptor y evitar desgastes no solo para mi representado, sino también para ustedes como entidad al tener que resolver solicitudes como la presente.
 - Que en caso contrario, al apartarse de las presentaciones, exponer de manera clara, precisa y concisa las razones en las cuales se fundamentan.

Lo anterior respecto de los predios ubicados en el EDIFICIO LUZ MARINA APTOS 201 Y 301, AV BOLIVAR 46 N - 57, identificado con **MATRÍCULAS 124744 - 124747**, manifestando lo siguiente en los hechos del escrito:

- Respecto la matrícula N°124744 el consumo mensual oscilaba entre los 11 y 15 metros cúbicos, lo que generaba un valor mensual de cobro aproximado de CUARENTA Y CINCO MIL PESOS M/C (\$45.000°°).
- Para el periodo 04/10/2016 al 02/11/2016 se emitió factura N°37429305 donde el cobro pasó de 12 a 35 metros cúbicos, cobro excesivamente elevado para un apartamento que es habitado por tres (3) personas. No obstante lo anterior, el día 16 de Noviembre de 2016 se realizó el respectivo pago.

- Para el mes de Diciembre de 2016, llegó factura de pago por valor de CIENTO VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$129.542^{oo}) por un presunto consumo de 42 metros cúbicos del preciado líquido, situación absolutamente alejada de la realidad, pues bajo ninguna circunstancia para el periodo mensual referido se realizó tal consumo. Pues no es lógico un consumo tan elevado bajo las condiciones ya descritas.
- Respecto de la matrícula N°124747 el consumo promedio también es de entre 9 y 11 metros cúbicos, con un cobro promedio mensual de CUARENTA Y CINCO MIL PESOS M/C (\$45.000^{oo}). Sin embargo, para el 31 de Octubre de 2016, el apartamento está DESHABITADO, y continua igual aun hasta la fecha, pero la facturación se ha estado realizando con cobro promedio, esto es 10 metros cúbicos, lo que representa un cobro superior al consumo.
- Teniendo en cuenta las anomalías presentadas con las matrículas N°124744 y 124747 la madre de mí procurado, la señora LUZ MARINA PINEDA DE TRUJILLO, el día 14 de Diciembre de 2016 acudió directamente a las instalaciones de Empresas Públicas de Armenia a realizar reclamo por el consumo elevado, solicitudes que se radicaron bajo los números 32749 y 32741. Para realizar una visita de verificación directamente en el predio.
- Al día siguiente de haber realizado el reclamo, técnicos de las E.P.A. realizaron visita directamente en el inmueble, donde se realizó verificación y según información del funcionario se encontró que efectivamente había un error en las lecturas lo que produjo un incremento en el cobro en ambas matrículas, situación que según el, sería subsanada en la próxima facturación.
- Para el mes de Enero de 2017 para la matrícula 124744 llegó factura N°38007945 para ser cancelada el 23 de Enero de 2017, por valor de DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/C (\$243.361^{oo}). E igualmente se lee un mensaje de PROXIMAMENTE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, lo que quiere decir que el problema con la facturación anterior aún persiste, pues se está generando un cobro para este periodo mensual de 40 metros cúbicos, lo que excede en toda forma lo que tres (3) personas podrían llegar a consumir del preciado líquido en un apartamento pequeño de dos habitaciones.
- Así mismo, para el mes de Enero de la misma anualidad, para la matrícula N°124747 llegó una factura N° 38010463, para ser cancelada el mismo 23 de Enero de 2017, por un valor de SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS VEINTISIETE PESOS M/C (\$67.727^{oo}), donde también se observa un mensaje donde manifiestan que próximamente se realiza la suspensión del servicio. Es importante resaltar que al parecer hubo una corrección respecto a la facturación anterior, pues solo se lee un cobro por valor de (\$24.130^{oo}) cuando la factura 37721419 se realizó un cobro por valor de (\$45.116^{oo}). lo que quiere decir que probablemente se ajustó a la realidad la factura anterior, pero la actual (factura N°38010463) presenta el mismo inconveniente por lo tanto también debe ser subsanada. Recordándoles además que el apartamento aún continúa desocupado, como pudo constatar el funcionario de ustedes y la lectura del contador también lo ratifica.
- Situaciones como las que se describen en los hechos anteriores, generan un desgaste no solo para ustedes como entidad, sino también para mi representado, quien siendo un hombre con múltiples ocupaciones, tiene que incurrir en reclamos y documentos como el presente para aclarar y hacer respetar sus derechos como

consumidor. Lo que configura un desgaste tanto para el directo suscriptor como para la parte administrativa y operativa de la entidad, generando por la falta de organización y estructuración de un cobro real, ajustado al derecho y en armonía con los de los suscriptores.

2. Que verificado en el sistema el historial de las MATRÍCULAS 124744 - 124747, se observa que los inmuebles se encuentran en MORA por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que se envió visita de verificación a los predios con MATRÍCULAS 124744 - 124747 para determinar la viabilidad de la petición frente a los hechos y estas visitas arrojaron lo siguiente:

MATRÍCULA N°124744: "MARCA MEDIDOR ELSTER, SERIE 13035251, LECTURA 483 USO RESIDENCIAL, # PERSONAS 3, CUENTA CON 1 LAVAMANOS, 1 BAÑO, 1 DUCHA, 2 GRIFOS, 1 LAVADORA, SURTE APTO 201, INSTALACIONES INTERNAS BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA BIEN CAMBIAR # DE SERIE DEL MEDIDOR ES 13035253, REVISOR: EDWIN CIFUENTES"

MATRÍCULA N°124747: "MARCA MEDIDOR ELSTER, SERIE 13035283, USO RESIDENCIAL, CUENTA CON 1 LAVAMANOS, 1 BAÑO, 1 DUCHA, 1 GRIFO, SURTE APTO 301- INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA BIEN PREDIO DESOCUPADO. EDWIN CIFUENTES"

4. Que en lo que respecta a la matrícula N°124744 y de conformidad con la visita se ordenará cambiar la serie del medidor, la cual por error en el sistema tenía el último número diferente 13035251 y la serie real es N°13035253; Igualmente se procedió a revisar las lecturas registradas en el sistema y se evidencia que los consumos son normales de conformidad a los reportados por el aparato de medición como según el siguiente pantallazo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6
3638	477	437	40	-1	NORMAL	10/01/2017	23	49	35	12	11	15	12
3619	437	388	49	-1	NORMAL	9/12/2016	19	35	12	11	15	12	15
3599	388	353	35	-1	NORMAL	9/11/2016	14	12	11	15	12	15	11
3579	353	341	12	-1	NORMAL	13/10/2016	11	11	15	12	15	11	12
3566	341	330	11	-1	NORMAL	28/09/2016	13	15	12	15	11	13	11
3540	330	315	15	-1	NORMAL	28/09/2016	13	12	15	11	13	11	14
3523	315	303	12	-1	NORMAL	28/09/2016	14	15	11	13	11	14	15
3506	303	288	15	-1	NORMAL	28/09/2016	13	11	13	11	14	17	12
3494	288	277	11	-1	NORMAL	28/09/2016	13	13	11	14	17	12	11
3467	277	264	13	-1	NORMAL	28/09/2016	13	11	14	17	12	11	14
3457	264	253	11	-1	NORMAL	28/09/2016	14	14	17	12	11	14	16
3427	253	239	14	-1	NORMAL	28/09/2016	14	17	12	11	14	16	16
3420	239	222	17	-1	NORMAL	28/09/2016	14	12	11	14	16	16	12
3398	222	210	12	-1	NORMAL	28/09/2016	14	13	14	16	16	13	15
3370	210	199	11	-1	NORMAL	28/09/2016	15	14	16	16	13	15	15
3357	199	0	14	29	CONSUMO ESTIMADO	28/09/2016	15	16	16	13	15	15	16
3346	0	169	16	25	DIRECTO	28/09/2016	15	16	13	15	15	16	12

5. Que por lo anterior y de cómo lo enuncia el peticionario el consumo es muy elevado para tres personas por ende se procedió a enviar vivista con geófono para determinar fuga interna visible o no, ya que en la vista arrojó que todo está normal.
6. Que la visita con geófono arrojó lo siguiente: "MARCA MEDIDOR ELSTER, SERIE 13035253, LECTURA 484, USO RESIDENCIAL, # PERSONAS 2, CUENTA CON 1 LAVAMANOS, 1 DUCHA, 1 BAÑO, 1 GRIFO, LAVADORA, **MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS INSTALACIONES INTERNAS NORMALES**, LA SERIE DEL MEDIDOR NO COINCIDE, **LA SERIE QUE ESTÁ EN EL PREDIO ES LA 13035253**, LA SERIE 13035251 NO EXISTE, REVISOR GILDARDO JIMÉNEZ".

7. En este sentido se constata que el predio no presenta daño alguno y el consumo es el real no procediendo descuento alguno, y respecto el error en la serie reportada en el sistema de la entidad, se ordenará corregir, pero ello no tiene relación con el consumo que existió en el predio por razones que no se pudieron determinar en las visitas.
8. Que en lo referente a la matrícula N°124747 se constata que la visitas arrojó desocupado, pero se le explica al peticionario que Ley 142 de 1994, en su artículo 146, establece que : *"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."* En consecuencia de ello, al no existir una causa aparente para el no registro de medición durante el periodo de facturación relacionado, y sin que existiera reporte alguno de que le predio se encontraba desocupado, la empresa procedió a facturar el consumo bajo la figura de promedio; Sumado a ello, es importante resaltar que el usuario se acercó a la entidad prestadora a reclamar por el valor facturado y manifestó el estado de desocupación, razón a ello la entidad revisó en el sistema y evidencio la atención verbal brindada en el área de atención al usuario de la Entidad, por el mismo concepto. procediendo entonces a reliquidar la Factura de venta No. 37721419, cobrando 0M3 de Consumo descontando los 10M3 facturados bajo la figura de consumo promedio así:

Tabla Separada

Concepto		Fecha Creación	Fecha Movimiento	Causa Cargo		Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas	Valor Tarifa
Código	Descripción			Código	Descripción	Código				
115	Tasa Ambiental Acueducto	2016-12-09 08:03:03	2016-12-09 08:03:03	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$25	\$0	10	\$3
10	Consumo Acueducto	2016-12-20 08:43:30	2016-12-20 08:43:30	42	RELIQUIDACION METROS COBRA.	CR	(\$10.227)	\$0	-10	\$1.023
10	Consumo Acueducto	2016-12-09 08:03:03	2016-12-09 08:03:03	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$10.227	\$0	10	\$1.023
9	Cargo Fijo Acueducto	2016-12-09 08:03:03	2016-12-09 08:03:03	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$5.656	\$0	1	\$5.656

9. Que como consecuencia de la visita se constató que el predio está desocupado, lo cual cumple con lo estipulado en la resolución CRA 151 DE 2000 y se evidenció que para el periodo de 02/12/2016 al 02/01/2017 se facturó bajo la figura de consumo promedio un total de 9M3 los cuales se encuentran viable reliquidar por estar DESOCUPADO. Que el estado de desocupado solo opera por tres meses y se debe de acreditar nuevamente para ser objeto de aplicación de la tarifa de DESOCUPADO, advirtiéndole que si existen consumos en el predio se desactivará en el sistema el estado de desocupación.
10. Que la ley **142 de 1994 artículo 146** establece que: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*.
11. Que en este orden de ideas para el caso de Empresas Públicas de Armenia ESP, como prestador del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo el instrumento idóneo para medir los consumos es el medidor de agua que se encuentra instalado en los inmuebles, como ocurre para el caso del predio identificado con MATRÍCULAS 124744 - 124747.

12. Que se le advierte al usuario del servicio, que debe de informar de cualquier cambio en el estado del predio; advirtiéndole que el estado de desocupado opera por tres meses.
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 Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder parcialmente a las pretensiones del señor **CESAR AUGUSTO GÓMEZ VELÁSQUEZ**, así:

- Negar el descuento en la facturación de los consumos de la matrícula N°124744, ya que en el predio no existe error de lectura, como lo describe en los hechos; No presenta fuga alguna y los registros de medición están acordes a las lecturas tomadas por los funcionarios de la entidad, que se recomienda revisar permanentemente las instalaciones internas y los niveles de los tanques para evitar altos consumos; E informar que se ordenará cambiar el último número de la serie del medidor el cual quedará así: 13035253.
- Acceder a aplicar la tarifa de DESOCUPADO, y reliquidar la última cuenta del servicio N° 38010463 en que se facturó por promedio el servicio de Acueducto, Alcantarillado al predio identificado con MATRÍCULA 124747.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación aplicar la tarifa de DESOCUPADO en la facturación del servicio de Aseo, al predio identificado con MATRÍCULA 124747; Y reliquidar la cuenta N° 38010463, descontando los consumos generados para ese periodo por estar desocupado en los tres servicios.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de facturación realizar el cambio de la serie del medidor asignado a la matrícula N°124744 así: 13035253.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al señor **CESAR AUGUSTO GÓMEZ VELÁSQUEZ**, de la presente resolución; E informar, que la entidad dentro los 5 días siguientes a la notificación aplicará lo ordenado a favor del peticionario, y puede reclamar el reporte de pago para colocar al día sus obligaciones a cargo.

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. 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 periodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Veintitrés (23) días del mes de Enero de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial