

AVISO No 067

22 de febrero de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA STELLA DAVID TORRES** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 0632 del 14 de febrero de 2023**

Persona a notificar: **MARIA STELLA DAVID TORRES**

Dirección: **BARRIO PORTAL DE PINARES MZ 18 CASA 5**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, Quindío. 22 de febrero de 2023

Señor (a):

MARIA STELLA DAVID TORRES

Dirección: **BARRIO PORTAL DE PINARES MZ 18 CASA 5**

Celular: 311693 2234

Matricula No.92597

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 067- Resolución PQRDS 0632 del 14 de febrero de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 067- Resolución PQRDS 0632 del 14 de febrero de 2023** "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE *UNA PETICION* ".

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



RESOLUCION PQRDS 0632
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2022PQR282939 DEL 2022-10-27
MATRICULA 92597

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 **MARIA STELLA DAVID TORRES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, por medio de la Defensoría del Pueblo regional Quindío, presento derecho de petición con **Radicado 2022PQR282939 del 2022-10-27**, por medio de la cual manifiesta su inconformidad respecto al incremento del consumo en los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023 entre un 30% y 40% del predio ubicado en **BARRIO PORTAL DE PINARES MZ 18 CASA 5** identificado con **Matrícula No.92597**, argumenta la usuaria que es una adulta mayor que vive sola en su residencia y no se explica el motivo del incremento; por lo anterior, solicita verificar esta situación y en ese sentido de ser procedente realizar inspección técnica a la vivienda y corrección de la factura de encontrarlo procedente.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO PORTAL DE PINARES MZ 18 CS 5** identificado con **Matrícula 92597**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO TREINTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$138.297)** correspondiente a la cuenta de enero de 2023.
3. Que, el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994** dispone (...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*.
4. Que, analizado el sistema de la entidad se evidencia que en los últimos días se realizó VISITA DE VERIFICACIÓN y GEOFONIA, por ende, no se encuentre procedente generar nuevamente inspección al predio.

Visita 02 de febrero de 2022: "LECTURA 1593, NUMERO DE PERSONAS 1, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE VIVIENDA DE DOS PISOS, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO. SEGUNDO PISO NO TIENE PUNTOS HIDRABLICOS. ATIENDE: ESTHELA DAVID TORRES"

Geofonia 09 de febrero de 2022: "LECTURA 1594, MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO SURTE 2 UNIDADES, USUARIO ENOJADO NO QUIZO FIRMAR, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDE A LECTURAS TOMADAS"



5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92597**, se evidencia que en los periodos objeto de reclamación (diciembre de 2022 y enero de 2023) se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.61304068** y **No.61659266** por las cuales reclama la usuaria, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 92597**.
6. Que, no se realizó por parte de la Empresa, el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: “...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.
7. Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
8. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.61304068** y **No.61659266**, realizando el cobro de **8M3** por concepto de consumos en cada una de las cuentas, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 92597**.
9. Que, se recomienda a la usuaria, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen 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 No. 92597**.
10. Que se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 92597**.
11. Que la Ley 142 de 1994, 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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA STELLA DAVID TORRES**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar las Cuentas **No.61304068** y **No.61659266**, realizando el cobro de **8M3** por concepto de consumos en cada una de las cuentas, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 92597.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA STELLA DAVID TORRES**, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 92597.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA STELLA DAVID TORRES**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen 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.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA STELLA DAVID TORRES** y a la **DEFENSORIA DEL PUEBLO**, 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de febrero de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

