

AVISO No 172

12 de Abril 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **NELLY ZULUAGA DE RIVERA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1151 del 04 de Abril de 2022

Persona a notificar: **NELLY ZULUAGA DE RIVERA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO NUEVA CECILIA CR 15 1 N 05**

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 12 de Abril de 2022

Señor (a):

NELLY ZULUAGA DE RIVERA

Dirección: **BR NUEVA CECILIA CR 15 1 N 05**

Correo: joanrizu@gmail.com

Matricula No.49217

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 172 RES- PQRDS 1151 del 04 de Abril de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 172 RES- PQRDS 1151 del 04 de Abril de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 49217”**.

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,

Angélica Vargas Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 1151
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2022PQR864808 DEL 2022-03-14
MATRICULA 49217

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 **NELLY ZULUAGA DE RIVERA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio **BR NUEVA CECILIA CR 15 1 N 05**, identificado con **Matricula 49217**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BR NUEVA CECILIA CR 15 1 N 05**, identificado con **Matricula 49217**, se observa que a la fecha el inmueble a la fecha se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en virtud a lo solicitado por la peticionaria, se realizó una visita de verificación el día 31 de marzo de 2022, en la cual se encontró lo siguiente:

“LEC 2966. 2 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE PISO 1 INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. FIRMA NELLY ZULUAGA...”
4. Que, revisada la inconformidad de la usuaria, se evidencia que, la factura objeto de reclamación es la correspondiente al periodo de marzo en la cual se facturó 38m3 de consumo, por lo anterior se realiza el siguiente análisis:
5. Que, el día de hoy 31 de marzo de 2022, uno de nuestros funcionarios fue al predio identificado con **Matrícula No.49217**, realizando lectura para el periodo de abril de 2022 próximo a facturar y verificó lectura **2966**.

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observación	
			Código	Descripción		Código	Descripción
1	2022	4	4	CRITICA	2966	-1	NORMAL
1	2022	4	33	LECTURA	2966	-1	NORMAL
1	2022	3	33	LECTURA	2971	-1	NORMAL
1	2022	2	33	LECTURA	2933	-1	NORMAL
1	2022	1	33	LECTURA	2917	-1	NORMAL

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 49217**, se observa que para el periodo de marzo hubo un error en la toma de lectura, motivo por el cual la entidad facturó bajo la figura de consumo promedio cobrando 38m3 de consumo.

7. Que entre las lecturas 2966 y 2933 hay una diferencia de 33M3 que corresponde a lo realmente consumido en los últimos 2 periodos (marzo y abril de 2022). **Matrícula 49217.**

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
2971	2933	38	-1	NORMAL	57867560	4/03/2022
2933	2917	16	-1	NORMAL	57520353	7/02/2022
2917	2898	19	-1	NORMAL	57171029	5/01/2022
2898	2881	17	-1	NORMAL	56824196	7/12/2021
2881	2864	17	-1	NORMAL	56480331	5/11/2021

8. Que, al observar que para el periodo de marzo se generó un cobro total por consumo de 35m3 debido a un error de lectura, cuando lo que debe cobrarse en marzo y abril son 33m3 de consumo, por tal razón se procederá a descontar los 5M3 cobrados de más en el periodo de marzo y no cobrar ningún consumo en el periodo de abril del presente año. **Matrícula 49217**
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, se ordenará al Área de Facturación de la Entidad, descontar **5M3** de consumo cobrados de más en la cuenta del servicio de acueducto **No.57867560**, debido a un error de lectura y no cobrar ningún valor por consumo en la cuenta correspondiente al periodo de abril de 2022. **Matrícula 49217.**
11. Que, en relación a las cuentas **No.57520353, No.57171029, No.56824196, No.56480331**, no se encuentra procedente realizar descuento alguno, debido a que se facturó acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 49217.**
12. Que, 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 49217.**
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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, la señora **NELLY ZULUAGA DE RIVERA**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la Entidad, descontar **5M3** de consumo cobrados de más en la cuenta del servicio de acueducto **No.57867560**, debido a un error de lectura y no cobrar ningún valor por consumo en la cuenta correspondiente al periodo de abril de 2022. **Matrícula 49217.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, la señora **NELLY ZULUAGA DE RIVERA**, que en relación a las cuentas **No.57520353**, **No.57171029**, **No.56824196**, **No.56480331**, no se encuentra procedente realizar descuento alguno, debido a que se facturó acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 49217.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, la señora **NELLY ZULUAGA DE RIVERA**, 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 49217.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, la señora **NELLY ZULUAGA DE RIVERA** 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 o al correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cuatro (04) días del mes de abril de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

