

AVISO No 341

18 DE JULIO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **SANDRA PATRICIA RAMIREZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 2628 del 08 de julio de 2022.**

Persona a notificar: **SANDRA PATRICIA RAMIREZ**

Dirección del predio: **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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,



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 18 DE JULIO 2022



Señor(a):

SANDRA PATRICIA RAMIREZ

Dirección del predio: **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**

Correo: patty4190@gmail.com

Matricula No. **99998**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 341- OFICIO PQRDS 2628 del 08 de julio de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 341- OFICIO PQRDS 2628 del 08 de julio de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 99998 "**

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,

ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



OFICIO PQRDS – 2628

Armenia, Q. 08 de julio del 2022

Señor(a):

SANDRA PATRICIA RAMIREZ

Dirección del predio: **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**

Correo: patty4190@gmail.com

Matricula No. **99998**

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta Petición Rad. 2022PQR995089 del 2022-06-15

Cordial Saludo,

Que de acuerdo con la Petición mediante el Radicado. 2022PQR995089 de conformidad con el escrito relacionado en el asunto de referencia, es menester de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, informarle:

Que, una vez revisado el sistema de la entidad, se puede evidenciar que el predio ubicado en **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**, identificado con **Matrícula 99998**, se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Que según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...),

Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.

Que respecto de la manifestación del peticionario de no poder asistir a la notificación de las diferentes respuestas por parte de la entidad, se informa que se procederá notificar por correo electrónico y notificación personal. **Matrícula 99998**

Que, respecto de lo manifestado en el escrito de petición de los consumos facturados en el predio ubicado en **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**, se procede a informar lo siguiente:

Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 99998**, 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:



Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
91	67	24	-1	NORMAL	10/06/2022
67	47	20	-1	NORMAL	10/05/2022
47	26	21	-1	NORMAL	10/04/2022
26	0	15	-1	NORMAL	9/03/2022
0	0	15	25	DIRECTO	9/02/2022

Que una vez revisado en el sistema de la entidad, se puede observar que el predio presenta una orden de instalación de medidor, la cual fue realizada el día 04 de febrero de 2022; razón por la cual los registros de medición anteriores a la instalación del medidor, se facturaba por PROMEDIO USUARIO. **Matricula 99998.**

Que de acuerdo a lo evidenciado en el registro de mediciones, el predio se encontraba en estado DIRECTO, lo que imposibilitaba a la entidad facturar los consumos reales del predio ubicado en la **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**; ante esta situación, el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula que: *“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.*

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.

Que de conformidad con los registros de medición y visita de verificación al predio, se puede observar que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matricula 99998.**

Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matricula 99998.**

Que, en consecuencia, de lo anterior, no se encuentra procedente reliquidar y/o ajustar las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio **Matricula 99998.**

Que, en virtud de lo solicitado en su derecho de petición, por la señora, **SANDRA PATRICIA RAMIREZ**, se ordenará al área de Gestión Control Perdidas, para que realice la práctica de un CHEQUEO del medidor, esto con la finalidad de verificar a fondo su funcionamiento. **Matricula 99998.**

Que se le informa la señora, **SANDRA PATRICIA RAMIREZ** que no es procedente realizar descuentos y/o ajustes hasta que no se verifique el estado del medidor y se realice seguimiento de consumo por un periodo de facturación si el medidor se encuentra no conforme se debe proceder a instalar un medidor nuevo y si el consumo es inferior al facturado, procederemos a cobrar el mismo consumo en las cuentas objeto de reclamación **Matricula 99998.**

Que se le informa al peticionario la señora, **SANDRA PATRICIA RAMIREZ**, que al ser solicitado el retiro del medidor por parte del usuario y no por parte de nuestra Empresa EPA E.S.P, deberá asumir el costo de dicho procedimiento el cual tiene un valor correspondiente a **(\$35.000)** pesos. **Matricula 99998.**

Que en este orden de ideas cuando salga el medidor del laboratorio se le entregará un informe si es conforme o no, para tomar la decisión de cambio de medidor el cual lo puede adquirir en el mercado común o en la entidad prestadora del servicio

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida. De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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 mediante el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Para **EPA LA EMPRESA DE TODOS** es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Cordialmente,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial