

**AVISO No 449**

05 de septiembre 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MYRIAM CHAVARRO VACA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 3641 del 25 de agosto de 2022**

Persona a notificar: **MYRIAM CHAVARRO VACA**

Dirección de notificación usuario **CL 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA REAL**

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, 05 de septiembre de 2022

Señor (a):

**MYRIAM CHAVARRO VACA**

Dirección:

**CL 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA REAL**

Correo: [Mychavarro@hotmail.com](mailto:Mychavarro@hotmail.com)

**Matrícula No.134166**

Armenia, Quindío.

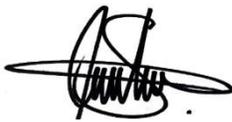
**ASUNTO:** Notificación por Aviso **449** de la **Resolución PQRDS 3641 del 25 de agosto de 2022**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.449** del **Resolución PQRDS 3641 del 25 de agosto de 2022**. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 134166”**.

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 3641**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 134166**

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 **MYRIAM CHAVARRO VACA**, 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 **CI 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA REAL**, identificado con **Matricula 134166**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CI 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA REAL**, está identificado con **Matricula 134166**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 24 agosto de 2022, y se encontró lo siguiente:

**“LECTURA 365, USO RESIDENCIAL, HABITAN 2 PERSONAS, PUNTOS HIDRULICOS: 2 LAVAMANOS, 2 BAÑOS, 2 DUCHAS, LAVADORA; MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES.”**

4. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...).*
5. 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.*

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 134166**, se evidencia que 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 la cuenta de acueducto **No.59730179**, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 134166.**
7. 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...”.
8. 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”.
9. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.59730179**, realizando el cobro de **4M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 134166.**
10. Que, en relación a las cuentas **No.59371799**, **No.59022818**, **No.58669264**, **No.58320093**, no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes, teniendo en cuenta que se facturo acorde a lo registrado por el medidor de agua y los consumos no sobrepasan los porcentajes para desviación significativa. **Matrícula No. 134166.**
11. Que, se recomienda al usuario, 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. 134166.**
12. 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. 134166.**

13. Que, en relación a los descuentos que se han realizado en virtud a sus solicitudes anteriores, estos han sido aplicados debidamente en cada facturación, es importante que tenga en cuenta que la entidad factura acorde al registro arrojado por el medidor de agua dispuesto en el predio, es decir el consumo real que se efectúa durante el periodo de facturación. **Matrícula No. 134166.**
14. 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, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar la Cuenta **No.59730179**, realizando el cobro de **4M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula No. 134166.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **MYRIAM CHAVARRO VACA**, 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. 134166.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA**, que en relación a las cuentas **No.59371799**, **No.59022818**, **No.58669264**, **No.58320093**, no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes, teniendo en cuenta que se facturo acorde a lo registrado por el medidor de agua y los consumos no sobrepasan los porcentajes para desviación significativa. **Matrícula No. 134166.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Recomendar a la peticionaria, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA**, 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 QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) 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 veinticinco (25) días del mes de agosto de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

