



AVISO No. 908

27 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 12638 del 19 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CR 27 48 00 TR 2 APTO 507 MIRADOR DEL QUINDIO**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 27 de octubre 2023



Señor (a):

CIUDADANO ANONIMO

Dirección: **CR 27 48 00 TR 2 APTO 507 MIRADOR DEL QUINDIO**

Celular: 3117494614

Matricula No.157752

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 908 Resolución PQRDS 12638 del 19 de octubre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 908- Resolución PQRDS 12638 del 27 de octubre 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Natalia R.', with a horizontal line underneath.

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 12638
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR43374 DEL 2023-09-29
MATRICULA 157752



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, el señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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 de petición con radicado **No. 2023PQR43374**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 27 48 00 TR 2 APTO 507 MIRADOR DEL QUINDIO**, identificado con **Matrícula 157752**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 27 48 00 TR 2 APTO 507 MIRADOR DEL QUINDIO**, identificado con **Matrícula 157752**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente por valor de **CIENTO VEINTICINCO MIL VEINTITRES PESOS MCTE (\$125.023)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*.

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*.

4. Que con ocasión de la solicitud presentada se procedió a ordenar la práctica de una visita al predio en mención, la cual se llevó a cabo el día 05 de octubre de 2023 y en la cual fue informado lo siguiente.

“...SURTE APARTAMENTO 507 NO SE PUEDE TOMAR LECTURA VIGILANTES NO PERMITEN EL INGRESO , SE LLAMA AL USUARIO 7:40 AM NO OCNTESTAN...”

Con ocasión de que la visita anterior debido a que no fue permitido el ingreso del funcionario, se procedió a ordenar la práctica otra visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No. 157752**, la cual se ejecutó el día 18 de octubre y en la cual fue reportado lo siguiente:

“...LEC 72 SURTE 1 APTO. 1 PERSONA . NO POSEE FUGAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL...”

Encontrando que con ocasión de la visita efectiva de verificación realizada al predio identificado con **Matrícula 157752**, fue confirmada la lectura, además de encontrar que el medidor funciona normal y no presenta fugas.

- Que, en razón de lo anterior se procede a realizar una revisión a las facturas emitidas de los periodos comprendidos de mayo a septiembre de 2023; al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 157752**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5165	59	34	25	-1	NORMAL	22/09/2023
5146	34	28	6	-1	NORMAL	24/08/2023
5127	28	24	4	-1	NORMAL	24/07/2023
5108	24	21	3	-1	NORMAL	23/06/2023
5089	21	18	3	-1	NORMAL	25/05/2023

- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 157752**, 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 evidenció que la cuenta de acueducto **No. 64459470**, correspondiente al periodo de septiembre sobrepasa los porcentajes de desviación significativa.
- 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...”.
- 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 facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No. 64459470**, correspondiente al periodo de septiembre, realizando el cobro únicamente de **6M3** por concepto de consumo; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los **M3** cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula No. 157752.**
10. Que, en relación a los periodos anteriores facturados a este, no se encuentra procedente realizar descuento alguno o reajustes adicionales, dado que, se facturó acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio. **Matrícula 157752.**
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. 157752.**
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. 157752.**
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 del peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de **No. 64459470**, correspondiente al periodo de septiembre, realizando el cobro únicamente de **6M3** por concepto de consumo; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los **M3** cobrados de más, en la cuenta en mención correspondiente al periodo de septiembre **Matrícula No. 157752.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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 No. 92146.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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. advirtiéndose 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 diecinueve (19) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP