

AVISO No 017

13 DE ENERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 0003 del 03 Enero de 2023**

Persona a notificar: **YOLANDA OSORIO AVILES**

Dirección de notificación: **VILLA ALEJANDRA MZ 8 # 14**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado ||**

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,



ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 13 DE ENERO DE 2023

Señor (a):

YOLANDA OSORIO AVILES

Dirección: **VILLA ALEJANDRA MZ 8 # 14**

Celular: 323 336 7601

Matricula No.66155

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 017- RESOLUCION PQRDS 0003 del 03 de Enero de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 017- RESOLUCION PQRDS 0003** del 03 de Enero 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,



ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 0003
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 66155

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 **YOLANDA OSORIO AVILES**, 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.2022PQR367779**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **VILLA ALEJANDRA ET 2 MZ 8 CS 14**, identificado con **Matrícula 66155**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **VILLA ALEJANDRA ET 2 MZ 8 CS 14**, identificado con **Matrícula 66155**., se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **NOVENTA Y SISE MIL TRESICENTOS TREINTA Y OCHO PESOS MCTE (\$97.338)** 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 (...)*.
4. 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*.
5. Que, en razón de lo anterior se realizará revisión a las facturas emitidas en los periodos comprendidos desde julio a diciembre de 2022, incluyendo este último debido que fue emitido después de haber radicado el derecho de petición. **Matrícula 66155**

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 66155**, 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.

| Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Cuenta | Fecha Registro |
|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------|----------------|
| | | | Código | Descripción | | |
| 342 | 333 | 9 | -1 | NORMAL | 61356697 | 30/12/2022 |
| 333 | 304 | 29 | -1 | NORMAL | 61003188 | 30/11/2022 |
| 304 | 277 | 27 | -1 | NORMAL | 60649685 | 31/10/2022 |
| 277 | 247 | 30 | -1 | NORMAL | 60298725 | 30/09/2022 |
| 247 | 219 | 28 | 35 | ALTO CON... | 59949783 | 31/08/2022 |
| 219 | 203 | 16 | -1 | NORMAL | 59596059 | 29/07/2022 |

7. 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. **Matrícula 66155.**
8. 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. **Matrícula 66155.**
9. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley, así mismo se observa que la factura correspondiente al periodo de diciembre de 2022 ya fue emitida y el consumo se normalizó. **Matrícula 66155.**
10. 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”.*
11. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.59596059, No.59949783, No.60298725, No.60649685, No.61003188, No.61356697,** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 66155.**
12. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 66155.**

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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **YOLANDA OSORIO AVILES**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.59596059, No.59949783, No.60298725, No.60649685, No.61003188, No.61356697**, objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo se observa que la factura correspondiente al periodo de diciembre de 2022 ya fue emitida y el consumo se normalizó. **Matrícula 66155.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 66155.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **YOLANDA OSORIO AVILES**, 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 o por el 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 dos (02) días del mes de enero de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

Citación de Notificación Personal No. **0004** de 02/01/2023

Armenia, Q. 02 de enero de 2023

Señor (a):

YOLANDA OSORIO AVILES

Dirección: **VILLA ALEJANDRA MZ 8 # 14**

Celular: 323 336 7601

Matricula No.66155

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 0003.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 0003 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, 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 períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

