

**AVISO No 032**

25 DE ENERO 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: **RES PQRDS 0232 del 16 Enero de 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación: **CL 13 14 23 OF 101 ED NUEVO CENTRO**

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

Cargo: **Profesional Especializado II**

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, 25 DE ENERO DE 2023

Señor (a):

**CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CL 13 14 23 OF 101 ED NUEVO CENTRO**

Teléfono: No aporta

Matricula No. **38194**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 032- RES PQRDS 0232 del 16 de Enero de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 032- RES PQRDS 0232** del 16 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



**Citación de Notificación Personal No. 0233 del 13/01/23**

Armenia, Q. 13 de enero de 2023

Señor (a):

**CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CL 13 14 23 OF 101 ED NUEVO CENTRO**

Teléfono: No aporta

Matricula No. **38194**

Armenia, Quindío.

*ASUNTO: Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 0232*

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 pm a 5:00 pm, a fin de notificarse personalmente de la *Resolución PQRDS 0232“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA No 38194”*.

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

**RESOLUCION PQRDS 0232**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO N. 2022PQR496523 DEL 2022-12-26**  
**MATRICULA 38194**

La Abogada 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 (la) señor(a) **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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CL 13 14 23 OF 101 ED NUEVO CENTRO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.38194**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 13 14 23 OF 101 ED NUEVO CENTRO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.38194**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*.
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula No. 38194**, se observa un alto consumo para el periodo de diciembre de 2022, tal y como se observa a continuación:

| Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |                          | Fecha Registro |
|----------------|------------------|---------|--------|--------------------------|----------------|
|                |                  |         | Código | Descripción              |                |
| 247            | 231              | 16      | -1     | NORMAL                   | 15/12/2022     |
| 231            | 230              | 1       | -1     | NORMAL                   | 16/11/2022     |
| 230            | 228              | 2       | -1     | NORMAL                   | 18/10/2022     |
| 228            | 228              | 0       | 47     | USUARIO CONSUMOS MINIMOS | 15/09/2022     |
| 228            | 227              | 1       | -1     | NORMAL                   | 18/08/2022     |

5. 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 períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos 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”.*

6. Que, la Empresa NO realizó 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...”.
7. Que, en razón de lo anterior se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 61149769**, correspondiente al periodo de diciembre de 2022, realizando el cobro únicamente de 1M3 por concepto de consumos; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio; descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos **DESVIACION SIGNIFICATIVA. Matrícula No.38194.**
8. Que, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación al predio ubicado en **CL 13 14 23 OF 101 ED NUEVO CENTRO**, la cual se realizó el día 29 de diciembre de 2022, encontrando lo siguiente:

**“LECTURA 248. SERIE 13-003624. SURTE OF 101. FUNCIONA CONSULTORIO ODONTOLOGICO. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS, NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR. NO HAN ABIERTO. INFORMAN EN PORTERIA QUE A VECES ABREN. MEDIDOR NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS”**
9. Que, en razón a lo anterior, se recomienda al peticionario, 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.
10. 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.
11. 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 lo solicitado por el peticionario, señor (a) **CIUDADANO ANONIMO**, en el sentido de realizar revisión al último recibo por aumento en el valor facturado, para lo cual se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación realizó el día 29 de diciembre de 2022, encontrando lo siguiente: **“LECTURA 248. SERIE 13-003624. SURTE OF 101. FUNCIONA CONSULTORIO ODONTOLOGICO. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS, NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR. NO HAN ABIERTO. INFORMAN EN PORTERIA QUE A VECES ABREN. MEDIDOR NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS”**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 61149769**, correspondiente al periodo de diciembre de 2022, realizando el cobro únicamente de 1M3 por concepto de consumos; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio; descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos **DESVIACION SIGNIFICATIVA. Matrícula No.38194.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor(a) **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.38194.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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. 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 trece (13) días del mes de enero de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP