

**AVISO No 080**

21 de Abril del 2021

**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: **RESOLUCION-PQRDS- 1085 del 13 de abril de 2021**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación usuario **CR 18 # 23 10**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO**

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**  
Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 21 de Abril del 2021

Señor(a):  
**CIUDADANO ANONIMO**  
**Dirección del predio: CR 18 # 23 10**  
**Matrícula No. 35233**  
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 080 RESOLUCION-PQRDS - 1085 del 13 de abril de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.080** RESOLUCION-PQRDS -1085 del 13 de abril de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 35233”**.

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**  
Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 1085**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 35233**

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, manifiesta su inconformidad sobre la facturación actual que se le está haciendo al predio ubicado en la carrera **18#23-10 centro** identificado con Matricula No.35233, ya que a pesar de que se está pagando una financiación, le parece que el monto de la factura es demasiado alto, Teniendo en cuenta que en el lugar ya no habitan la misma cantidad de familias que anteriormente lo hacían, por lo tanto el consumo no es el mismo. Indica que en una ocasión se comunicó por este mismo medio, ya que la factura no llegaba, generando esto atrasos en el pago de la misma, y ahora llega pero con un momento totalmente alto. Por lo cual solicita se tengan en cuenta que el predio lo ocupa una sola familia, conformada por 4 personas Las cuales no tienen un consumo de más de 400.000 pesos que es lo que la empresa está facturando actualmente. En meses anteriores el recibo no superaba los 100.000. Por tal motivo solicita por favor se revise nuevamente, se haga lectura adecuada del contador y se dé una explicación justa para tan alto cobro, y de ser necesario se ajuste una nueva factura.

2. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó acabo el día 13 de abril de 2021, encontrando lo siguiente:

*“NO SE PERMITE EL INGRESO AL PREDIO PARA VERIFICAR LAS INSTALACIONES INTERNAS Y PORDER DETERMINAR CUANTAS UNIDADES ESTAN DESOCUPADAS”*

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 (...)* por ende se realizará revisión a las facturas comprendidas entre el periodo de noviembre de 2020 al periodo de Marzo de 2021.

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 35233**, 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	
3176	3163	13	-1	NORMAL	17/03/2021
3163	3140	23	-1	NORMAL	15/02/2021
3140	3119	21	-1	NORMAL	14/01/2021
3119	3094	25	-1	NORMAL	14/12/2020
3094	3073	21	-1	NORMAL	12/11/2020

5. 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 35233.**
6. 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, así mismo se evidencia que para el periodo de marzo se redujo considerablemente el consumo **Matrícula 35233.**
7. 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 laca una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 35233.**
8. 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”.*
9. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No. 52555899 No. 52888497 No. 53222606 No. 53556637 No. 53890698**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 35233.**
10. Que se informa al peticionario que el incremento en las facturas es debido a que se está facturando sobre 12 unidades residenciales OCUPADAS, por lo cual se ordenó la práctica de la visita pero como no le permitieron el ingreso al predio a nuestro funcionario no fue posible confirmar el estado de las unidades para poder realizar los ajustes pertinentes. **Matrícula 35233.**
11. Por último, se sugiere a la peticionaria presentar nuevamente la petición, en la cual si es posible se incluya las facturas EDEQ del presente mes de las unidades residenciales las cuales se encuentre DESOCUPADAS, e igualmente para realizar nuevamente una visita la cual pueda ser atendida por alguien en el predio, con la finalidad de que nuestro funcionario pueda acceder al predio y así determinar la viabilidad de realizar descuento a las cuentas del servicio de aseo de los predios que se encuentren desocupados, es importante que al presentar la petición indique un número de teléfono por medio del cual nos podamos comunicar antes de realizar la visita para que esta pueda ser atendida. **Matrícula 35233.**
12. Que 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. **Matrícula 35233.**

13. Que en razón de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a ninguna de las cuentas de los periodos de noviembre a febrero de 2021, teniendo en cuenta que no fue viable verificar cuantas unidades se encuentran desocupadas y desde que tiempo. **Matrícula 35233.**
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:** No acceder a la pretensión del peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, el sentido de reliquidar las cuentas **No. 52555899 No. 52888497 No. 53222606 No. 53556637 No. 53890698**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio **Matrícula 35233.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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 35233.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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. **Matrícula 35233.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, que en razón de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a ninguna de las cuentas de los periodos de noviembre a febrero de 2021, teniendo en cuenta que no fue viable verificar cuantas unidades se encuentran desocupadas y desde que tiempo. **Matrícula 35233.**

**ARTICULO QUINTO:** Sugerir al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, presentar nuevamente la petición, en la cual si es posible se incluya las facturas EDEQ del presente mes de las unidades residenciales las cuales se encuentre **DESOCUPADAS**, e igualmente para realizar nuevamente una visita la cual pueda ser atendida por alguien en el predio, con la finalidad de que nuestro funcionario pueda acceder al predio y así determinar la viabilidad de realizar descuento a las cuentas del servicio de aseo de los predios que se encuentren desocupados, es importante que al presentar la petición indique un número de teléfono por medio del cual nos podamos comunicar antes de realizar la visita para que esta pueda ser atendida. **Matrícula 35233.**

**ARTICULO SEXTO:** Notificar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

**ARTICULO SEPTIMO:** 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](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . advirtiéndolo 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 trece (13) días del mes de abril de Dos Mil veintiuno (2021)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **PQRDS 1085 del 13 de abril de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)