



AVISO No 090

29 de Abril del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **BLANCA OFIR VALENCIA**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS- 1193 del 21 de abril de 2021**

Persona a notificar: **BLANCA OFIR VALENCIA**

Dirección de notificación usuario **CALLE 19 N 25 A 54 BARRIO SAN JOSE**

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, 29 de Abril del 2021

Señor(a):
BLANCA OFIR VALENCIA
Dirección del predio: **CALLE 19 N 25 A 54 BARRIO SAN JOSE**
Matrícula No. 31862
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 090 RESOLUCION-PQRDS - 1193 del 21 de abril de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.090** RESOLUCION-PQRDS -1193 del 21 de abril de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 31862”**.

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 1193
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 31862

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 **BLANCA OFIR VALENCIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en el mes de marzo del año en curso no llevo a su casa el recibo del servicio de agua, que como es una señora de avanzada edad con discapacidad para caminar, debe hacerlo con la ayuda de un caminador. En razón a lo anterior, le solicitó el favor a un familiar para que reclamara el recibo en las oficinas de la empresa, pero allí le dijeron que tenía una deuda de g 124.000 pesos además que para hacer el reclamo debía de ir la titular. A pesar de su discapacidad para caminar, se acercó a una de las casillas para reclamar, como nunca se ha atrasado con el pago de los servicios, presentó 12 recibos pagos del año 2020 pero la respuesta que le dieron fue que debido a la pandemia el gobierno mediante decreto se podrá financiar, pero no era su caso porque nunca ha financiado con las empresas por lo tanto solo debe el recibo del mes de marzo el cual no ha recibido. Anexa a la presente copia de los respectivos recibos debidamente cancelados y así demostrar que es una persona cumplida con el pago de los recibos y por lo tanto no ha tenido necesidad de financiar ninguna deuda. En virtud de lo anterior solicita ordenar a quien corresponda le solucionen el problema en igual forma le sea entregado el recibo de marzo para pagarlo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 19 25 A 54 P 2**, identificado con **Matrícula No. 31862**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO NOVENTA Y NUEVE MIL OCHENTA Y DOS PESOS MCTE (\$199.082)** correspondiente a dos (02) cuentas (marzo y abril de 2021) de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que consultado en el sistema de la entidad comercial, no se evidencia financiaciones realizadas al predio identificado con **Matricula No.31862**, el monto que debe actualmente el predio corresponde a los periodos de marzo y abril de 2021, así mismo el incremento de la factura se debe a que para el periodo de marzo de 2021 hubo un alto consumo en el predio.
4. Que se informa a la peticionaria, que al parecer hubo un mal entendido en la atención verbal realizada por parte de su familiar, ya que para realizar reclamación no es necesario que sea el titular del predio quien la presente, hay ciertos tramites que si requiere que sea el propietario del predio pero para el presente no es necesario, así mismo se ofrecen disculpas por los inconvenientes que se hayan podido ocasionar con la presente situación. **Matricula No.31862**

5. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.31862**, la cual se llevó a cabo el día de 16 abril de 2021, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 3885, 4 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, ATENDIO JOSE GIL.

6. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1994**(...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 31862**, 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.53946833** por la cual reclama la usuaria, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 31862**.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
3882	3858	24	-1	NORMAL	19/04/2021
3858	3815	43	-1	NORMAL	19/03/2021
3815	3805	10	-1	NORMAL	17/02/2021
3805	3794	11	-1	NORMAL	18/01/2021
3794	3773	21	-1	NORMAL	17/12/2020

8. 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...*”.
9. 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*”.
10. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.53946833** por la cual reclama la usuaria, realizando el cobro de **17M3** 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. 31862**.
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. 31862**.

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. 31862.
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 parcialmente a la pretensión de la peticionaria, señora **BLANCA OFIR VALENCIA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar la Cuenta **No.53946833** por la cual reclama la usuaria, realizando el cobro de **17M3** 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. 31862.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **BLANCA OFIR VALENCIA**, 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. 31862.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **BLANCA OFIR VALENCIA**, que consultado en el sistema de la entidad comercial, no se evidencia financiaciones realizadas al predio identificado con **Matricula No.31862**, el monto que debe actualmente el predio corresponde a los periodos de marzo y abril de 2021, así mismo el incremento de la factura se debe a que para el periodo de marzo de 2021 hubo un alto consumo en el predio.

ARTÍCULO CUARTO: Recomendar a la peticionaria, señora **BLANCA OFIR VALENCIA**, 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 **BLANCA OFIR VALENCIA**, 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 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 veintiún (21) 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 1193 del 21 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)