



**AVISO No 134**

09 de junio del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS- 1580 del 31 de mayo de 2021**

Persona a notificar: **JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**

Dirección de notificación usuario **CL 13 # 13 – 61 OF 104**

Funcionario que expidió el acto: **GERMAN TURRIAGO**

Cargo: **Abogado 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

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 09 de Junio del 2021

Señor (a):

**JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**

Dirección del predio **CL 13 # 13 – 61 OF 104**

**Matrícula No. 51774**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 134 Resolución- PQRDS - 1580 del 31 de mayo de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.134** Resolución-PQRDS -1580 del 31 de mayo de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 51774”***.

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

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCIÓN PQRDS - 1580  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRÍCULA 51774**

El profesional Universitario I adscrito a 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) a señor (a) **JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**, 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 la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado la CL 15 # 14-28, identificado con **Matrícula N° 51774**.
2. Que revisado en el sistema el predio se encuentra en MORA, por valor de **DOS MILLONES OCHOSIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 2.863.773)** por concepto del servicio prestado. **Matricula N° 51774**.

| Servicio       | Cuentas con saldo | Saldo pendiente | Saldo a favor | Valor Capital | Valor Mora |
|----------------|-------------------|-----------------|---------------|---------------|------------|
| DESCRIPCIÓN    |                   |                 |               |               |            |
| ASEO           | 8                 | \$626.220       | \$0           | \$622.336     | \$3.884    |
| ACUEDUCTO      | 8                 | \$1.159.186     | \$0           | \$1.153.090   | \$9.153    |
| ALCANTARILLADO | 8                 | \$1.078.367     | \$0           | \$1.072.765   | \$5.602    |

3. Que se observa en el sistema de la entidad que para el mes de enero del 2021 existió un consumo de 92 m<sup>3</sup>, con lecturas certeras en el predio como se evidencian en la facturación de cada mes y de conformidad con el siguiente pantallazo: **Matricula N° 51774**.

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |             | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|
|         |                |                  |         | Código | Descripción |                |
| 4623    | 2066           | 2042             | 24      | -1     | NORMAL      | 7/05/2021      |
| 4604    | 2042           | 2023             | 19      | -1     | NORMAL      | 7/04/2021      |
| 4585    | 2023           | 1992             | 31      | -1     | NORMAL      | 5/03/2021      |
| 4566    | 1992           | 1948             | 44      | -1     | NORMAL      | 9/02/2021      |
| 4547    | 1948           | 1856             | 92      | -1     | NORMAL      | 8/01/2021      |

4. 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 (...).*
5. 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*.
6. Que, en razón de lo anterior, se realizará análisis únicamente a las facturas emitidas en los últimos cinco periodos, esto es las comprendidas entre el periodo de enero a mayo de 2021. **Matricula N° 51774**.

7. Que el día 20 de mayo del 2021, se realizó visita de verificación el predio ubicado en CL 15 # 14-28, identificado con Matrícula N° 51774, en la cual se observó: "LECTURA 2084, PREDIO SOLO, SE LLAMO Y SE PROGRAMO VISITA, USUARIO NO HIZO PRESENCIA... MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS...". **Matrícula N° 51774.**
8. Que observado el sistema de la entidad se evidencia que, existen otras órdenes de visita en las cuales no ha sido posible la verificación de las instalaciones y el funcionamiento del medidor así:

▲ Detalles Del Tramite

|                               |                     |                |   |
|-------------------------------|---------------------|----------------|---|
| Fecha Ejecucion               | 2020-11-20 10:15:59 | Programa       | WFLEGA  |
| Fecha Legalizacion            | 2020-11-24 10:26:44 | Observación    | LECTURA 1859. SE LLAMO AL USUARIO INFORMA NO QUERER ESTAR PRESENTE EN LA VISITA, SE LLEGO AL PREDIO Y NO ATENDIERON HABIA GENTE EN EL PREDIO. EL MEDIDOR REGISTRA PERO NO SE PUDO DETERMINAR LA CAUSA. VAN 98M3. NO PROCEDE ..... COMO NO QUIERE ATENDER VISITA QUE PRESENTE EL RECLAMO POR ESCRITO ..... LUIS GARCIA |
| Código Estado Orden Actividad | 3                   | Código Técnico | 4471  |
| Descripción                   | LEGALIZADA          | Nombre         | EDWIN CIFUENTES   |
| Usuario                       | lagarcia            | Cedula         | .....   |

▲ Detalles Del Tramite

|                               |                     |                |  |
|-------------------------------|---------------------|----------------|--|
| Fecha Ejecucion               | 2020-07-27 10:26:24 | Programa       | WFLEGA   |
| Fecha Legalizacion            | 2020-07-29 10:28:01 | Observación    | LECTURA 1699, PREDIO DESOCUPADO, MEDIDOR REGISTRA MOVIMIENTO SE DEJO LLAVE DE PASO CERRADA, DESDE LA ULTIMA LECTURA A LA FECHA VAN 435M3, REPETIR DEBEN ATENDER Y/O RECOMENDAR AL USUARIO QUE REVISE LAS INSTALACIONES INTERNAS.....JUAN PABLO TABARES |
| Código Estado Orden Actividad | 3                   | Código Técnico | 4471   |
| Descripción                   | LEGALIZADA          | Nombre         | EDWIN CIFUENTES  |
| Usuario                       | jptabares           | Cedula         | .....  |

9. Que, por lo anterior luego de hacer el análisis en el sistema de la entidad, se puede concluir que se presentó desviación significativa en el mes de enero de 2021 respecto al servicio de acueducto teniendo en cuenta que el aumento del consumo sobrepasó el 65 % del promedio pues para el mes en reclamo el consumo fue de 92m3, por lo que la empresa en virtud de lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 está obligada a realizar la revisión previa, la cual no ocurrió. **Matrícula N° 51774.**
10. Que teniendo en cuenta que el régimen de servicios públicos domiciliarios – ley 142 de 1994 modificada por la ley 689 de 2001 establece en el artículo 146 que *la empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ellos los instrumentos de media que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea el elemento principal del predio del que se cobre al suscripto o usuario.* **Matrícula N° 51774.**

*Asimismo, el artículo 149 de la ley 142 de 1994 establece que es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.*

*Por otra parte comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico (CRA) ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo mediante la resolución 151 de 2001 título I capítulo III artículo 1.3 20.6 señalado que entenderá por desviación significativas los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los tres periodos si la facturación es bimensual o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación .*

*. El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3)*

. El (65 %) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3)

11. Que frente a la causal de reclamación y teniendo en cuenta lo anterior la entidad determina la existencia de una desviación significativa en Cumplimiento del artículo 149 de la ley 142/94 resolución CRA-413/06.
12. Que de conformidad con lo previsto en la ley 142 de 1994 el contrato de condiciones uniformes para el suministro del servicio de acueducto de empresas públicas de armenia E.S.P y analizados los consumos de los últimos seis meses se configura una desviación significativa.
13. Que dado lo anterior, la entidad encuentra viable reliquidar la cuenta de acueducto N° 53106866, del mes de enero de 2021, cobrando 34m<sup>3</sup> correspondiente a los servicios prestados por la entidad. Matrícula N° 51774.
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. **Matrícula N° 51774.**

Por lo anteriormente Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder al (la) señor (a) **JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**, las pretensiones en el sentido corregir la facturación en el predio identificado con matrícula N° 51774, ubicado en la CL 15 # 14-28, ordenando cobrar en la cuenta **N° 53106866**, un total de 34m<sup>3</sup> por desviación significativa para el mes de enero del 2021.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar de la presente resolución al (la) señor (a) **JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**. A la dirección del predio y de manera electrónica como lo estipula en su escrito de petición.

**ARTICULO TERCERO:** 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., advirtiéndole 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, Quindío, a los treinta y un (31) días del mes de mayo de dos mil veintiuno (2021).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**GERMAN H. TURRIAGO JIMÉNEZ**  
Profesional Universitario I  
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 1580 del 31 de mayo de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación. 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.

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

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

**Citación de Notificación Personal No. 1581 del 31/05/21**

Armenia, Q. 31 de mayo de 2021

Señor (a):

**JUAN DIEGO FORERO PATIÑO**

Dirección: **CL 13 # 13-61 OF. 104**

Matricula No. **51774**

Cel: 3013771355

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 1580*

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 1580 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 51774”*.

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,



**GERMAN H. TURRIAGO JIMÉNEZ**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial – EPA ESP.