

AVISO No 232

06 de septiembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ MARINA RIOS ARIAS**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RESOLUCION - PQRDS -2661 del 27 de agosto de 2021

Persona a notificar: **LUZ MARINA RIOS ARIAS**

Dirección de notificación usuario BARRIO EL PLACER MZ J # 177 SEGUNDO PISO

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, 06 de septiembre del 2021

Señor(a):

LUZ MARINA RIOS ARIAS

Dirección del predio: BARRIO EL PLACER MZ J # 177 SEGUNDO PISO

MATRICULA: 137936 y 16716

CEL: 322-529-15-09 313-754-58-63

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 232 RESOLUCION-PQRDS – 2661 del 27 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.232 RESOLUCION-PQRDS -2661 del 27 de agosto de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 137936,16716.**

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

Armenia, Q. 27 de agosto de 2021

Señor (a):

LUZ MARINA RIOS ARIAS

Dirección: BARRIO EL PLACER MZ J # 177 SEGUNDO PISO

Correo: fabian.rios31@hotmail.com

Matriculas No. 137936 Y 16716

Cel: 322 529 1509 – 313 754 5863

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2661.*

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 2661 “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,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 2661
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULAS 137936 Y 16716**

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 **LUZ MARINA RIOS ARIAS**, 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 calidad de encargada del inmueble ubicado en la manzana D casa 46 apto 2 del barrio el placer, con número de matrícula 137936 a nombre de suscriptor John Jairo Giraldo López, informa que se ha acercado en tres ocasiones a las oficinas de la EPA con el fin de encontrar una solución respecto a la mala lectura del servicio, de visita realizada al predio se verificó que vive una sola personas, y que todo parece indicar que cada vez que el funcionario pasa a leer el medidor, lee el otro medidor el cual no corresponde al de la propiedad; Por lo anterior solicita verificar lectura del medidor, se actualice en la base de datos el número del medidor nuevo J18FA810231B.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO EL PLACER MZ D CS 46 AP 2**, identificado con **Matrícula 137936**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CINCUENTA Y UN MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS Mtce (\$51.780)**, correspondiente a la cuenta de marzo de 2021 de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que consultado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que de la reclamación verbal presentada, se practicó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No. 137936**, la cual se llevó a cabo el día 29 de junio de 2021, así mismo se evidencia atención verbal del día 02 de agosto de 2021, encontrando:

Matricula 137936

Visita del 29 de junio de 2021: *“LECTURA 99, 1 PERSONA, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, ATENDIO LUZ MARINA RIOS, ERROR DE LECTURA PROCEDE COBRAR 5M3.”*

Atención Verbal del 02 de agosto de 2021: *“PROCEDE DESCUENTO POR ERROR EN LECTURA, LECTURA 102 SEGUN FOTO PORTADA POR EL USUARIO Y BASADA EN LA VISITA ANTERIOR PROCEDE A COBRAR 3 M3”*

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, revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que efectivamente la lectura de los medidores correspondiente a los predio ubicados en **BARRIO EL PLACER MZ D CS 46 AP 2 (Matrícula No. 137936) y PISO 1 (Matrícula No.16716)**, se encienden trocadas desde la toma de lectura del periodo de junio de 2021,, siendo así que a cada uno se le están registrando las lecturas que corresponden a la otra Matrícula, en relación a los últimos 3 periodos.
7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 137936** se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos tres periodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
136	121	15	-1	NORMAL	55677015	20/08/2021
121	107	14	-1	NORMAL	55322637	22/07/2021
107	92	15	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	54984169	22/06/2021

8. Que de dicho registro se observa que en los últimos tres periodos al predio identificado con **Matrícula No.137936**, le fueron facturados en su totalidad **44m3m3** por concepto de consumos, pero según las atenciones verbales, el periodo de junio se re liquidó cobrando únicamente 5m3 y el periodo de julio se re liquidó cobrando únicamente 3m3, es decir a la fecha realmente hemos cobrando 23m3.
9. Que de otra parte al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula No.135261** se encuentra el siguiente reporte correspondiente también a los últimos cinco periodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
104	101	3	-1	NORMAL	55679043	20/08/2021
101	98	3	-1	NORMAL	55323903	22/07/2021
98	95	3	-1	NORMAL	54985577	22/06/2021

10. Que del reporte anterior se encuentra que en los últimos tres periodos al predio identificado con **Matrícula 16716**, le fueron facturados en su totalidad **9m3** por concepto de consumos.

11. Que el consumo real de los tres periodos a facturar de la **Matrícula No.137936** perteneciente al **apto 2** es de 12m³ de los cuales se facturaron 23m³, es decir 11m³ cobrados de más, por lo cual se ordenará al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No.55677015**, en el sentido de que sea descontados 11m³ cobrados de más.
12. Que en relación a la **Matrícula No.16716**, se evidencia que en los últimos 3 periodos realmente en el predio se han consumido 41m³, y la entidad facturó únicamente 9m³, por lo cual se ordena al área de facturación de la entidad cargar 32m³ de consumos dejados de facturar, debido a que el medidor estaba trocado con el de la **Matrícula No.137936**
13. Que se recomienda a los usuarios del predio identificado con **Matrícula No.33193** realizar uso racional del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.
14. Que, se ordenará al Área de Facturación de la entidad ajustar las lecturas y series del medidor así:

Matrícula No.137936: Serie J18FA810231B Lectura 104

Matrícula No.16716: Serie 19011925 Lectura 136

15. Que por último, se informa al peticionario que el inconveniente presentado respecto a la lectura de los medidores ya fue solucionado, por ende en adelante las facturas continuarán llegando acorde a lo registrado por el medidor de cada predio.
16. 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 **LUZ MARINA RIOS ARIAS**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No.55677015** del predio identificado con **Matrícula No.137936**, en el sentido que le sean descontados 11m³ cobrados de más, debido a que el medidor estaba trocado con el de la **Matrícula No.16716**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad cargar 32m³ de consumos dejados de facturar a la **Matrícula No.16716**, debido a que el medidor estaba trocado con el de la **Matrícula No.137936**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad ajustar las lecturas y series del medidor así:

Matrícula No.137936: Serie J18FA810231B Lectura 104

Matrícula No.16716: Serie 19011925 Lectura 136

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MARINA RIOS ARIAS**, 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.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ MARINA RIOS ARIAS**, 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 ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. o al 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de agosto 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 2661 del 27 de agosto 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)