

AVISO No 252

17 de septiembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RESOLUCION – PQRDS -2859 del 09 de septiembre de 2021

Persona a notificar: **MARIA ALEYDA PEREZ**

Dirección de notificación usuario PATIO BONITO ALTO MZ N # 48

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, 17 de septiembre del 2021

Señor(a):

MARIA ALEYDA PEREZ

Dirección del predio: PATIO BONITO ALTO MZ N # 48

MATRICULA: 60978

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 252 RESOLUCION- PQRDS – 2859 del 09 de septiembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.252** RESOLUCION-PQRDS -2859 del 09 de septiembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 60978.***

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

**DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 60978**

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 la señora **MARIA ALEYDA PEREZ PARRA**, 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 respecto al cobro de la factura No.55498732 en la cual se facturaron 80m3 de consumo, argumentando que es una señora de 78 años que habita con su hija y su nieto y no cuenta con los recursos para realizar el pago de dicha factura tan alta.
2. 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 (...).*
3. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 60978**, se observa que el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
213	133	80	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	55498732	9/08/2021
133	127	6	-1	NORMAL	55160206	8/07/2021
127	118	9	-1	NORMAL	54820744	9/06/2021
118	106	12	-1	NORMAL	54484468	10/05/2021
106	97	9	-1	NORMAL	54147639	9/04/2021

4. 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 60978.**
5. 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. **Matrícula 60978.**
6. 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”.

7. Que la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de agosto el día 31 de julio de 2021, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura

crítica con visita la cual se llevó a cabo el día 03 de agosto de 2021, encontrando lo siguiente:
Matrícula 60978.

“Lectura Actual 217. Medidor funciona normal. Instalaciones normales. Surte vivienda. Número de personas 3. Atiende usuario Maria Aleyda Perez”

GPA GRUPO PUBLICO DE ARMENTA E.S.P.		Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)				Documento DC-R-035 Versión: 02 Fecha de Emisión: 18-04-13 Página: 1/1	
<p>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>							
Datos del Predio							
Matrícula	60978	Ruta	0312007100	Ciclo	3 - CICLO 3	Estrato	BAJO
Suscriptor	MARIA ALEYDA PEREZ PARRA			Teléfono		Uso	RESIDENCIAL
Dirección	MZN CS 48			Fecha		AA	MM
Barrio	PATIO BONITO ALTO					2021	08
Información Técnica							
Marca	Medidor Epa	Consumo	Lect. Actual	133	Observaciones:	NORMAL	
Clase	Diam.	Lect. Anterior	127				
Serie	19196-6911	Consumo	6	Lectura Período:	213		
Información Terreno							
Marca	Iron	Lectura Actual	217	Estado Externo del Medidor	Bueno	Adelante	
Clase	L	Diam.	1/2"		Regular	Atrás	
Serie	LA130063				Malo	En el medidor	
Precinto Adelante		Precinto Atrás					
Clase de Uso							
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial	
Inquilinato	No. Locales	Unidades Habitacionales	Actividad	Número de Personas	Actividad	Número de Personas	
Unidades Habitacionales	1						
Número de Locales	Número de Personas	Especial	Provisional	Número de Personas			
Número de Personas	3	Oficinas	Otro				
Tanques							
Elevado	Si	No	L/ls	Huellas de Rebose	Si	Reciente	Escape Actual
Superficial	Si	No	L/ls	No	No	Antigua	Si
Fugas Perceptibles							
Baño Principal		Baño auxiliar		Otros			
Lavamanos	Lavamanos	Lavamanos	Lavamanos	Lavamanos	Ducha	Ducha	
Ducha	Ducha	Ducha	Ducha	Ducha	Flotador	Flotador	
Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Cisterna	Flotador	
	Tapón		Tapón		Tapón	Tapón	
Fugas Imperceptibles							
Prueba con Geófono		Localización:					
Si	No						
Solicitado por crítica:							
Observaciones: Nota: medidor registre normal, no tiene fuga surte vivienda							
Firma: <i>Maria Aleyda Perez</i> <i>Jorge E. Garmia A</i>							
Nombre: Maria Aleyda Perez		Inspector		Código:			
Fecha Visita		AA	MM	DD	Hora Inicial:	Hora final:	
Suscriptor o Usuario		2021	08	03			

8. Que como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con 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 la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales. por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 60978.**
10. Que en consecuencia de atención verbal realizada el día 18 de agosto de 2021, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio, la cual fue llevada a cabo el día 19 de Agosto de 2021, motivo por el cual no es procedente enviar nuevamente a un funcionario teniendo en cuenta que la entidad realizó visita previa a la facturación y posterior a ellos por atención verbal.

“LECTURA 232. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA DE 2 PISOS. PISO1 VIVEN 2 PERSONAS Y EL SANITARIO NO ESTA EN USO. PISO 2. VIVEN 2 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y SE CONFIRMA CON VISITAS DE CRITICA Y RECLAMACION.”

11. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No.55498732** por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 60978.**
12. Que el usuario cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que previo cumplimiento de requisitos tenga la posibilidad de acceder a una financiación acorde con su capacidad de pago. **Matrícula 60978.**
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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA ALEYDA PEREZ PARRA**, en el sentido de reliquidar **No.55498732** por la cual reclama, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad

cumplió con el procedimiento de revisión previa, sin encontrar anomalías o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 60978.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA ALEYDA PEREZ PARRA**, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales, por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 60978.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA ALEYDA PEREZ PARRA**, 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 60978**

ARTÍCULO CUATRO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA ALEYDA PEREZ PARRA**, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.:

Dado en Armenia, Q., a los nueve (09) días del mes de septiembre 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 2859 del 09 de septiembre 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)