



AVISO No 263

04 de octubre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RESOLUCION – PQRDS -3000 del 23 de septiembre de 2021

Persona a notificar: **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario CALLE 12 # 17 - 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, 04 de octubre del 2021

Señor(a):
CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ
Dirección del predio: CALLE 12 # 17 - 10
MATRICULA: 47686
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 263 RESOLUCION- PQRDS – 3000 del 23 de septiembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.263** RESOLUCION-PQRDS -3000 del 23 de septiembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 47686.***

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 3000
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 47686

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 **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, 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 a lo manifestado en su escrito correspondiente al predio ubicado en **CL 12 17 10 P 2**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 47686**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en **CL 12 17 10 P 2**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 47686**, a la fecha el inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **UN MILLON CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$1.197.895)** correspondiente a 12 cuentas de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...).*
4. 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.*
5. Que, en razón de lo anterior se realizara revisión de las últimas cinco facturas emitidas por la entidad teniendo en cuenta la fecha de recepción del Derecho de Petición la cual fue el día 14 de septiembre de 2021, es decir del periodo de abril al periodo de septiembre del 2021, incluyendo esta última debido a que fue emitida después de radicado el escrito.

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 47686**, 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		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1610	1608	2	-1	NORMAL	55924201	14/09/2021
1608	1605	3	-1	NORMAL	55584205	13/08/2021
1605	1603	2	-1	NORMAL	55246683	14/07/2021
1603	1601	2	-1	NORMAL	54907232	16/06/2021
1601	1599	2	-1	NORMAL	54572631	14/05/2021
1599	1597	2	-1	NORMAL	54234279	15/04/2021

7. 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 47686.**
8. 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 47686.**
9. 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.
10. 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”.*
11. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No.54234279, No.54572631, No.54907232, No.55246683, No.55584205, No.55924201** , pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 47686.**
12. Que, se recomienda a la peticionaria, 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 47686.**
13. Que, verificado el software de la entidad, se evidencia que el predio actualmente cuenta con la prestación de los servicios prestados por Empresas Públicas de Armenia E.S.P, por ello no se están vulnerando los derechos fundamentales a los usuarios que realizan uso del servicio en el predio identificado con **Matrícula No.47686**; en Abril de 2021 el software pro error emitió orden de suspensión sin tener en cuenta que el predio se encontraba en reclamación, por ello mediante Resolución PQRDS No.1493 del 2021 se ordenó la reconexión inmediata y el descuento de los valores cobrados por dichos conceptos.

14. Que, nunca ha sido intención de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, vulnerar los derechos a los usuarios, por ello se ofrecen excusas por los inconvenientes que se hayan podido ocasionar, igualmente se debe tener en cuenta que el predio es de uso comercial y no realiza pagos ni abonos desde el 28 de abril de 2021, es importante que el usuario recuerde que así el predio este en reclamación debe realizar el pago por lo menos de los cargos fijos de ley. **Matrícula No.47686**
15. Que, el recurso de reposición fue resuelto por la entidad mediante **RESOLUCION PQRDS No.3753** del 30 de noviembre de 2020, confirmando decisión y posterior a ellos se remitió a la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios con la finalidad de que se surtiera el trámite del recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula No.47686**
16. Que, mediante Resolución No. SSPD - 20218300480285 DEL 13-09-2021 Expediente No. 2020830390109013E, por medio de la cual se RECHAZO el Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario, manifestando que el recurrente no cumplió con los presupuestos legales, dado que no acreditó el vínculo con el servicio, por tanto, la SSPD indica que no pudo entrar a resolver de fondo la apelación, por no haber sido presentado en debida forma. **Matrícula No.47686**
17. Que, dado lo anterior se ofrecerá a la peticionaria 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, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula No.47686**
18. 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 **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, el sentido de realizar el descuentos del 60% de la totalidad de la factura, así mismo no es procedente reliquidar las cuentas **No.54234279**, **No.54572631**, **No.54907232**, **No.55246683**, **No.55584205**, **No.55924201**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio **Matrícula 47686**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, 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 47686**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, que el recurso de reposición fue resuelto por la entidad mediante **RESOLUCION PQRDS No.3753** del 30 de noviembre de 2020, confirmando decisión y posterior a ellos se remitió a la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios con la finalidad de que se surtiera el trámite del recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula No.47686**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, que mediante Resolución No. SSPD - 20218300480285 DEL 13-09-2021 Expediente No. 2020830390109013E, por medio de la cual se **RECHAZO** el Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario, manifestando que el recurrente no cumplió con los presupuestos legales, dado que no acreditó el vínculo con el servicio, por tanto, la SSPD indica que no pudo entrar a resolver de fondo la apelación, por no haber sido presentado en debida forma. **Matrícula No.47686**

ARTICULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, que puede 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, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula No.47686**

ARTICULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **CECILIA SANCHEZ DE SANCHEZ**, 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 . 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 veintitrés (23) 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** ___ del _____, 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)