

AVISO No 349

22 de julio 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LILIANA HERRERA LONDOÑO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 2708 del 12 de julio de 2022

Persona a notificar: **LILIANA HERRERA LONDOÑO**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 17 No. 7 a- 17SOTAVENTO 2 CASA 6**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **Contratista**

Informar a la peticionaria, señora **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Atentamente,

HUMBERTO JAVIER SALZAR GIRALDO
Profesional Especializado II
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 22 DE JULIO de 2022

Señor (a):

LILIANA HERRERA LONDOÑO

Dirección: **CARRERA 17 No. 7 a- 17 SOTAVENTO CASA 2 CASA 6**

Teléfono: **3117713899**

Matrícula **63276**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 349 RES- PQRDS 2708 del 12 de JULIO de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 349 RES- PQRDS 2708 del 12 de JULIO de 2022 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRICULA INTERNA 63276”**.

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,

HUMBERTO JAVIER SALZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 2708
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO N. 2022PQR842746 DEL 2022-30-06
MATRICULA 63276

La 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, **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita del predio **CARRERA 17 No. 7 a- 17 SOTAVENTO CASA 2 CASA 6**, identificado con Matrícula No.63276 informa que no está de acuerdo con los valores que llegan en la factura, llevo varios meses pagando el mismo valor pero por mi trabajo no he podido hacer el respectivo reclamo, pero el agua me llega siempre de \$180.000 y este mes de \$202.000 en un solo mes no me parece real este valor porque es demasiado elevado que 1 solo mes a uso residencial llegue la factura de **\$202.000** se revise el contador porque avanza tan rápido y aun con la llave de paso cerrada sigue contando además de que reliquiden las facturas.
2. Que, mediante **Resolución PQRDS 2252 del 13 de junio de 2022** se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole lo siguiente:
 1. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado **CARRERA 17 No. 7 a- 17 SOTAVENTO CASA 2 CASA 6**, identificado con **Matrícula No.63276**, a la fecha el inmueble se encuentra a paz y salvo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
 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 63276**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4856	2469	2436	33	-1	NORMAL	13/05/2022
4837	2436	2407	29	-1	NORMAL	12/04/2022
4818	2407	2380	27	-1	NORMAL	14/03/2022
4799	2380	2355	25	-1	NORMAL	10/02/2022
4780	2355	2328	27	-1	NORMAL	13/01/2022

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 63276.**
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 63276**
6. Que, en consecuencia, de su solicitud, la entidad procedió a realizar visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 13 de junio de 2022 encontrando lo siguiente:

“LEC 2502. 4 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. SURTE 1 VIVIENDA. FIRMA HERNAN”

7. 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”.

8. Que, de la visita realizada al predio, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor **Matrícula 63276.**
9. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 63276.**
10. Que se Recomienda, 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 63276.**

11. 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio **Matrícula 63276**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al peticionario, señor **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, 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 63276**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUATRO: 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 trece (13) días del mes de junio de 2022.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista
Dirección Comercial

3. Que, el día 13 de junio de 2022, se envió citación de notificación personal del **PQRDS RADICADO N. 2022PQR842746** del 23 de mayo de 2022, mediante **Resolución PQRDS 2252**
4. Que, el día **23 de junio de 2022** se envió notificación por **aviso 293 RES-PQRDS-2252** del 13 de junio de 2022.
5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora, **LILIANA HERRERA LONDOÑO** interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del **RESOLUCIÓN PQRDS 2252** del 13 de junio de 2022.
6. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación presentado la entidad considera lo siguiente:

2907
2908

Maria F.

SC-F-017 V2, junio 2017

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR

ESTE FORMATO SOLO SE RADICA ANTE EMPRESAS, NO ANTE LA SUPERSERVICIOS.

Ciudad: Armenia DD 19 / MM 06 / AA 2022

Señores (nombre de la empresa): EPA
Ciudad: Armenia

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión (numero de radicado) PQRDS 2252 presentada ante (nombre de empresa) _____ el DD ____ / MM ____ / AA ____

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC -El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) 63236

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° _____ de fecha DD ____ / MM ____ / AA ____
Por las siguientes razones:

Motivos de inconformidad: (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que va le dieron)

NO estoy de acuerdo con la respuesta dada por la empresa donde manifiesta que es consumo, porque me llega demasiado costosa la factura mas de \$200.000 cada factura es demasiado, comparado con mis vecinos me llega mas del doble, Considero que debe haber un error que se debe verificar para que la suma de consumo sea tan alta.

Peticiones: (Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)

Entero a la empresa accedo a mi petición

SC-F-017 V2, junio 2017

Pruebas: (Añote los números de los documentos, facturas, actas de reunión y/o comunicaciones que usted presente que apoyen su petición).
Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que el peticionario aporte a continuación (anexar).

Autorizo voluntariamente al prestador del servicio público ante el cual radico la petición y a la SuperServicios para: (i) Realizar toda citación, notificación, respuesta, requerimiento o actuación producto de esta solicitud, al correo electrónico _____ (ii) El uso de mis datos personales de acuerdo con la Ley 1581/2012.

Informo que SI ó NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la SuperServicios sobre los mismos hechos aquí mencionados. Si aplica, el radicado y fecha de la solicitud fueron: _____

Nombre completo: Liliana Herrera Londoño
 C.C. 41.937162
 Celular/teléfono: 3117713899
 Dirección del predio: Carr 17 # 7A-17 Sotavento 2 casa 6
 Dirección de notificación: Carr 17 # 7A-17 Sotavento 2 casa 6

Firma: Liliana Herrera Londoño

EMPRESAS PÚBLICAS DE
ARMENIA E.S.P.
Correspondencia Recibida:
222783223

Ciudadano: Liliana Herrera
Londoño
Fecha: 2022-05-30 09:53:48
Asunto: Derecho de petición
Anexo: 0
Destinatario:
Angélica Del Pilar Vargas
Marín
Dirección Comercial
Recibido por:
Hubertley Rosalvo Benítez (a)
PQRDS asociado:
2022PQR842745

12. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado **CARRERA 17 No. 7 a- 17 SOTAVENTO CASA 2 CASA 6**, identificado con **Matrícula No.63276**, a la fecha el inmueble se encuentra a paz y salvo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

7. 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 (...)

13. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 63276**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4856	2469	2436	33	-1	NORMAL	13/05/2022
4837	2436	2407	29	-1	NORMAL	12/04/2022
4818	2407	2380	27	-1	NORMAL	14/03/2022
4799	2380	2355	25	-1	NORMAL	10/02/2022
4780	2355	2328	27	-1	NORMAL	13/01/2022

14. 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 63276**.
15. 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 63276**
16. Que, en consecuencia, de su solicitud, la entidad procedió a realizar visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 13 de junio de 2022 encontrando lo siguiente:

“LEC 2502. 4 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. SURTE 1 VIVIENDA. FIRMA HERNAN”

17. 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”.

18. Que, de la visita realizada al predio, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor **Matrícula 63276**.
19. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden

a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 63276.**

20. Que se Recomienda, 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 63276.**
8. Que, dado lo explicado se procederá a **CONFIRMAR** el contenido de la **RESOLUCIÓN PQRDS No.2252 del 13 de JUNIO de 2022** de acuerdo a lo argumentado en el presente acto administrativo del presente acto administrativo.
21. 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: **CONFIRMAR** el contenido del **RESOLUCIÓN PQRDS No.2252 del 13 de JUNIO de 2022** de acuerdo a lo argumentado en el del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, **LILIANA HERRERA LONDOÑO** de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la usuaria **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 63276.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señora **LILIANA HERRERA LONDOÑO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de julio de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Maria Fernanda Gómez S.

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ
contratista
Dirección Comercial – EPA ESP.