

AVISO No. 359

14 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ZULL YANETSKY VEGA MARIN** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 6391 DEL 03 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**

Dirección de notificación usuario: **BR GIBRALTAR MZ 5 CS 1**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 14 de mayo de 2024

Señor (a)
ZULL YANETSKY VEGA MARIN
Dirección: **BR GIBRALTAR MZ 5 CS 1**
Teléfono: 3126123083
Matricula No. 15933
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 329 RESOLUCIÓN PQRDS 6391 DEL 03 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 329 RESOLUCIÓN PQRDS 6391 DEL 03 DE MAYO DE 2024.**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 6391
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2024PQR752517
MATRICULA 15933**

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 **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, presento escrito de petición con **RADICADO 2024PQR168240**, por medio del cual solicito revisión y expedición de la factura correspondiente al mes de febrero del año en curso del predio ubicado en **BR GIBRALTAR MZ 5 CS 1 identificado con Matrícula 15933**.
2. Que, mediante **RESOLUCION PQRDS 5794 DEL 04 DE ABRIL DE 2024** se dio respuesta a el Derecho de Petición con **RADICADO 2024PQR168240**, presentado por la usuaria, resolviendo lo siguiente:

“...**ARTÍCULO PRIMERO:** Informar a la peticionaria, la señora **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 15933**. Dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un alto consumo. **Matrícula 15933**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 15933**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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...”

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 05 de abril del año 2024 **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL**.

4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**, interpuso **Recurso de Reposición y subsidiariamente el de Apelación** en contra de la **RESOLUCION PQRDS 5794 DEL 04 DE ABRIL DE 2024**.
5. Que, es menester de la entidad reiterar lo argumentos, que fueron tenidos en cuenta para tomar la decisión de no ordenar descuento o reajuste en la cuentas objeto de reclamo.
6. Que el consumo facturado en discusión por la peticionaria, fue facturado bajo la observación de lectura certera **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**.
7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, se establece cuando hay lugar a una desviación significativa:

“Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.

8. Que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 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...”* (negrilla fuera de texto). En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 28 de febrero del año en curso, por medio de la cual fue confirmada la lectura 1003, encontrando que el medidor e instalaciones se encontraban funcionando normal, tal y como se puede evidenciar en reporte que se evidencia en el sistema.

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						26/02/2024 15:06:11
Fecha Ejecución						28/02/2024 10:01:00
Fecha Legalización						29/02/2024 10:03:02
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4545 - Jorge Elecer Gaviria Arias
Usuario que Genera						lagarcia
Usuario que Legaliza						lagarcia
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación						LECTURA 1003, 3 PERSONAS SURTE VIVIENDA MEDIDOR Y INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATENDIO JASBLEIDY VEGA

9. Que como 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...”*.

10. Que, de conformidad con lo anteriormente expuesto se procederá a confirmar la **RESOLUCION PQRDS 5794 DEL 04 DE ABRIL DE 2024.**
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

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la RESOLUCION PQRDS 5794 DEL 04 DE ABRIL DE 2024.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, la señora **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, la señora **ZULL YANETSKY VEGA MARIN**, que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los tres (03) días del mes de mayo de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP