

AVISO No 821



09 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 10293 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **ROSA ELENA CAMELO CAMELO**

Dirección de notificación usuario **NUEVO ARMENIA MZ C # 14 ET 3**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo: **Profesional Universitario- 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. advirtiéndole 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,

JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 09 DE OCTUBRE DE 2023

Señor(a)

ROSA ELENA CAMELO CAMELO

NUEVO ARMENIA MZ C # 14 ET 3

Matricula No. 100848.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **821 RESOLUCION PQRDS 10293 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 821 RESOLUCION PQRDS 10293 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 100848"**.

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,

JHONNATAN DONCEL PACHON

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP



Citación de Notificación Personal No. **10294** de 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Armenia, 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

ROSA ELENA CAMELO CAMELO

Dirección: NUEVO ARMENIA MZ C # 14 ET 3

Email: N/A

Cel: 3147962390-3205246985

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal* **RESOLUCION PQRDS 10293 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023.**

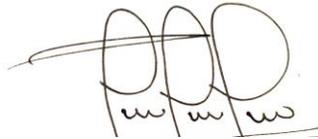
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 100848”**

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,



JHONNATAN DONCEL PACHON

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 10293 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR46071 DEL 11/09/2023
MATRICULA 100848**

El Profesional 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 **ROSA ELENA CAMELO CAMELO**, 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 con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **ROSA ELENA CAMELO CAMELO** respecto al predio en cuestión ubicado en **NUEVO ARMENIA MZ C # 14 ET 3. Matricula 100848**
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 100848** ubicados en la dirección **NUEVO ARMENIA MZ C # 14 ET 3** presenta un saldo por valor de **\$260.784,00** Por concepto 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, 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”.

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 100848**, 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.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5168	906	881	25	-1	NORMAL	26/09/2023
5149	881	832	49	-1	NORMAL	25/08/2023
5130	832	819	13	-1	NORMAL	26/07/2023
5111	819	792	27	-1	NORMAL	26/06/2023
5092	792	770	22	-1	NORMAL	26/05/2023

6. 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 100848.**

7. Que, se envió visita de verificación al predio la cual se realizó el pasado 07 de septiembre de 2023, arrojando lo siguiente:

LEC 901. 4 PERSONAS. SURTE VIVIENDA DE 1 NIVEL MEDIDOR REGISTRA NORMAL. EL SANITARIO SE DEMORA 3 MINUTOS EN LLENAR. INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. USUARIO PIDE VISITA CON GEOFONO. FIRMA USUARIO

8. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP:

“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”.

9. 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...”.

10. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 6 periodos de facturación, y se pudo concluir que se cumple la condición de desviación significativa para el periodo de agosto, ya que el consumo facturado sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 100848.**

11. Que, de conformidad con lo anterior se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No. 64141838 correspondiente** al periodo del mes de agosto, **facturando 19 mt3 por Desviación Significativa.** Matrícula N°100848



12. Que, se recomienda a los usuarios, 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 100848.**
13. Que, luego de revisado los consumos de los últimos periodos, se evidencia que los cobros efectuados corresponden a los consumos registrados por el instrumento de medida, que según visita en el predio se indica que habitan 4 personas en el predio, y teniendo en cuenta que el consumo promedio por persona es de 6 mt³, los consumo registrados mensualmente son relativamente proporcionales al consumo para 4 personas en una unidad habitacional. De igual manera presentamos una disculpa por la información errónea o los inconvenientes prestados en el servicio.
14. Que, dado a que el usuario solicito el servicio de GEOFONIA se procederá a generar la orden para que sea revisado las instalaciones del predio **Matrícula 100848.**
15. 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

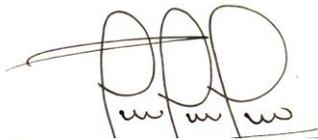
ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión de la señora ROSA ELENA CAMELO CAMELO, se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas No. **64141838 correspondiente** al periodo del mes de agosto, **facturando 19 mt³ por Desviación Significativa. Matrícula N°100848**

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la pretensión de la señora **ROSA ELENA CAMELO CAMELO**,ordenar servicio de GEOFONIA, se procederá a generar la orden para que sea revisado las instalaciones del predio **Matrícula 100848.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a los usuarios, 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 100848.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **ROSA ELENA CAMELO CAMELO**, 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP

Dado en Armenia, Q., a los Nueve (299) días del mes de Octubre Septiembre de Dos Mil veintitrés (2023).