

AVISO No. 949

07 DE NOVIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11481 DEL 23 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA JULIANA JARAMILLO**

Dirección de notificación usuario: **URB MARBELLA - MZ 1 CASA 16**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Cargo: **ABOGADO 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 E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 07 de noviembre de 2024

Señor(a):

MARIA JULIANA JARAMILLO

Dirección: URB MARBELLA - MZ 1 CASA 16

Matrícula No. 156388

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 949 RESOLUCIÓN PQRDS 11481 DEL 23 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 949 RESOLUCIÓN PQRDS 11481 DEL 23 DE OCTUBRE 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 E.P.A E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 11481
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR815808
MATRICULA 156388

El abogado 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, el señor(a) **MARIA JULIANA JARAMILLO**, 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 de petición con radicado **No. 2024PQR815808**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB MARBELLA - MZ 1 CASA 16** identificado con **Matrícula 156388**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB MARBELLA - MZ 1 CASA 16** identificado con **Matrícula No. 156388**, se observa que a la fecha se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Alcantarillado, Acueducto 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 (...).

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*.

4. Que, una vez revisado el historial de consumo del predio identificado con **Matrícula 156388**, se evidencio que en el periodo correspondiente al mes de septiembre de 2024, hubo un incremento en el consumo. Razón por la cual el consumo facturado en el predio, fue bajo la observación de **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**.

Consumos por Período									
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2024	9	5402	145	116	29	LECTURA	ALTO CONSUMO...	26/09/2024	
2024	8	5382	116	109	7	LECTURA	NORMAL	28/08/2024	
2024	7	5361	109	98	11	LECTURA	NORMAL	26/07/2024	
2024	6	5342	98	98	0	LECTURA	NORMAL	27/06/2024	
2024	5	5323	98	89	9	LECTURA	NORMAL	28/05/2024	

5. 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*”.

6. 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...". En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 26 de septiembre del año en curso, confirmando la lectura 145 y verificando el normal funcionamiento del aparato de medición.

Observación

LECTURA 145 NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA
POR FRC HERNAN BOLAÑOS

VISITA REALIZADA

7. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presentó ALTO CONSUMO y fue confirmado por CRITICA.
8. Se recomienda al peticionario, 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 156388.**
9. 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 expuesto, Empresas Publicas de Armenia ESP

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al peticionario(a), **MARIA JULIANA JARAMILLO**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 156388**. Teniendo en cuenta 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.

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 éste. **Matrícula 156388.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario(a), **MARIA JULIANA JARAMILLO**, 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dada en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de octubre de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Proyecto: Natalia Romero Orrego

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS

Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos e Infraestructura



ES 7000001

CEP 010000



ES 7000001

CEP 010000

