

AVISO No. 736

11 DE SEPTIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MIGUEL ADOLFO PARDO CARDONA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 10123 DEL 02 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **MIGUEL ADOLFO PARDO CARDONA**


Dirección de notificación usuario: **KM 9 VIA ARMENIA TEBaida HACIENDA EL CABRERO CASA 11**

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 E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 11 de septiembre de 2024

Señor (a):

MIGUEL ADOLFO PARDO CARDONA

Dirección: KM 9 VIA ARMENIA TEBAIDA HACIENDA EL CABRERO CASA 11

Correo: contabilidadmapc@hotmail.com

Matrícula: 152784

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 736 RESOLUCIÓN PQRDS 10123 DEL 02 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 736 RESOLUCIÓN PQRDS 10123 DEL 02 DE SEPTIEMBRE 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 10123
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR622374
MATRICULA 152784**

La Abogada 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 **MIGUEL ADOLFO PARDO CARDONA**, 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. 2024PQR622374**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **KM 9 VIA ARMENIA TEBAIDA HACIENDA EL CABRERO CASA 11** identificado con **Matrícula 152784**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **KM 9 VIA ARMENIA TEBAIDA HACIENDA EL CABRERO CASA 11** identificado con **Matrícula No. 152784**, se observa que a la fecha presenta presenta la siguiente cartera en los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo.

Contrato 152784 - CONSTRUCCIONES PALACIOS SAS Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 16					
Total Cartera	Cartera no Vendida	Cartera Vendida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 175.110,00	\$ 175.110,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1

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 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*”.



5. Que, una vez revisado el historial de consumo del predio identificado con **Matrícula 152784**, se evidencio que en el periodo de julio de 2024, hubo un incremento en el consumo. Razón por la cual el consumo facturado en el predio para el mes de julio, fue bajo la observación de **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**.

Consumos por Periodo														
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro	Ver más
2024	8	5381	666	639	27	LECTURA	NORMAL	28/08/2024	59	68611508	RESIDENCIAL	6	DIFERENCIAL	
2024	7	5360	659	444	195	LECTURA	ALTO CONSUMO...	26/07/2024	34	68236323	RESIDENCIAL	6	DIFERENCIAL	
2024	6	5341	444	411	33	LECTURA	NORMAL	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA		7800237	RESIDENCIAL	6	DIFERENCIAL	
2024	5	5322	411	388	23	LECTURA	NORMAL	28/05/2024	35	67492273	RESIDENCIAL	6	DIFERENCIAL	
2024	4	5303	388	349	39	LECTURA	NORMAL	26/04/2024	35	67113967	RESIDENCIAL	6	DIFERENCIAL	

6. Que ante este incremento de consumo, la Empresa por medio de la CRÍTICA, hizo una verificación al predio por medio de la cual confirmo la lectura 643.
7. Que fue realizada otra visita de verificación al predio la cual fue llevada a cabo el 05/08/2024, por medio de la cual fue reportado lo siguiente:

Observación
 MARCA ELSTER SERIE 98206 LECTURA 651 MEDIDOR SURTE VIVINDA FUNCIONA NORMAL
 INSTALACIONES NORMALES

8. Que fue realizada también una GEOFONIA, con el fin de poder verificar si en el predio existía alguna falla que no hubiera sido posible detectar en las visitas anteriores, por medio de la cual fue reportado lo siguiente:

Observación
 SERIE OK LEC 674.....MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS ISNT INTERNAS NORMALES

9. 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 presento ALTO CONSUMO y fue confirmado por CRITICA.
10. En virtud de lo anterior, se recomienda a los usuarios, 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 152784**.
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 expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al peticionario, el señor **MIGUEL ADOLFO PARDO CARDONA**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la Matrícula No. 152784.



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 152784.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, el señor **MIGUEL ADOLFO PARDO CARDONA**, 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. Dada en Armenia, Q., a los dos (02) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Natalia R.' with a stylized flourish at the end.

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder QRDS