

AVISO No. 753

16 DE SEPTIEMBRE DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JUAN DIEGO ROSERIO RIOS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 10267 DEL 05 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JUAN DIEGO ROSERIO RIOS**

Dirección de notificación usuario: **MZ 11 CS 5 CIUDAD DORADA**

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., 16 de septiembre de 2024

Señor (a):

**JUAN DIEGO ROSERO RIOS**

**Dirección:** MZ 11 CS 5 CIUDAD DORADA

**Correo:** jjuandiego@gmail.com

**Matrícula:** 25789

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 753 RESOLUCIÓN PQRDS 10267 DEL 05 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 753 RESOLUCIÓN PQRDS 10267 DEL 05 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 10267**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR589355**  
**MATRICULA 25789**

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 **JUAN DIEGO ROSERO RIOS**, 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. 2024PQR589355**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 11 CS 5 CIUDAD DORADA** identificado con **Matrícula 25789**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 11 CS 5 CIUDAD DORADA** identificado con **Matrícula No. 25789**, se observa que a la fecha presenta un saldo por valor de **CIENTO NOVENTA Y OCHO MIL CIENTO SETENTA PESOS MCTE (\$ 198.170,00)** por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo.

Contrato

**25789 - ROSERO GOMEZ FIDERNANDO SIGIFREDO**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 14

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 198.170,00	\$ 0,00	\$ 198.170,00	\$ 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, una vez revisado el historial de consumo del predio identificado con **Matrícula 25789**, se evidencio que en el periodo correspondiente al mes de agosto de 2024, hubo un incremento en el consumo. Razón por la cual el consumo facturado en el predio para el mes de agosto, fue bajo la observación de **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA.**



Consumos por Período											
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...	
2024	8	5379	269	235	34	LECTURA	ALTO CONSUMO...	26/08/2024	19	68555793	
2024	7	5358	235	227	8	LECTURA	NORMAL	26/06/2024	20	67821374	
2024	6	5339	227	202	25	LECTURA	NORMAL	27/05/2024	20	67430857	
2024	5	5320	202	179	23	LECTURA	NORMAL	24/04/2024	20	67058523	

- 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”.
- 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 23 de agosto del año en curso, confirmando la lectura 270 y encontrando que el medidor e instalaciones se encontraban funcionando normal, tal y como se puede evidenciar en el reporte que se reposa en el sistema.

Observación  
Visita de verificación por critica

---

Informaci... Datos... Cobros ítems Cambios... Archivos... Evidenci

Fecha Asignación	21/08/2024 17:57:13
Fecha Ejecución	23/08/2024 08:43:00
Fecha fin ejecución	23/8/2024, 8:43:00
Fecha Legalización	26/08/2024 08:49:01
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	173 - TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Usuario que Genera	lauramsj
Usuario que Legaliza	lauramsj
Programa	WFLEGA
Cupón	-----

Observación  
LECTURA 270, NUMERO DE PERSONAS 5, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. ATIENDE: MARTHA RIOS

- Que como pude 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...”

8. 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.
9. En virtud de lo anterior, se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no existan 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 25789.**
10. 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 **JUAN DIEGO ROSERO RIOS**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 25789**. 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 este. **Matrícula 25789.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, el señor **JUAN DIEGO ROSERO RIOS**, 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. 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, 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 cinco (05) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS