

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0142

13 DE JULIO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.0651 DEL 13 DE MARZO DE 2020

Persona a notificar: **MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**

Dirección de notificación usuario BLOQUES DE BOSQUES DE PINARES  
BLOQUE 3 APARTAMENTO 203

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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. 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 13 DE MARZO de 2020

Señora:

**MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**  
BLOQUES DE BOSQUES DE PINARES  
BLOQUE 3 APARTAMENTO 203  
Cel: 314 254 0162  
Correo: [mariac1108@hotmail.com](mailto:mariac1108@hotmail.com)  
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 0651 del 13 DE MARZO DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0142 correspondiente RES.PQRDS 0651 del 13 DE MARZO DE 2020. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 76798**  
“.

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,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION PQRDS 0651**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 76798**

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 **MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que la factura del periodo del 21 Diciembre de 2019 al 21 de Enero de 2020 se generó un consumo de 29m3 por valor de \$82.379 se apreció un aumento de casi el triple en consumo y costo, el día 7 de Febrero realizó el respectivo reclamo No.576053 a lo cual el señor Yon Jairo funcionario de la EPA dice que enviarán un técnico para una revisión dentro de los 10 días siguientes, expone que al pasar los 10 días el técnico no realizó dicha revisión, y solicitó información sobre dicha situación y el funcionario Jorge Mario Arango le informó que ya se había realizado y que todo estaba normal, le pidió el dato de cuantos m3 habían tomado en la revisión y le dijo que 82m3, lo cual dijo que eso no es normal que necesitaba una revisión TECNICA de inmediato, la cual fue ordenada con el No.581971 "retiro de medidor para chequeo, según visita anterior". El día 3 de Marzo de 2020 le llegó una factura correspondiente al valor facturado entre enero 22 de 2020 a febrero 20 de 2020 consumo 90m3 por valor de \$323.534, el día 4 de marzo se acercó nuevamente a EPA solicitando que era lo que pasaba con este cobro desproporcional y por qué no se había realizado la visita técnica para retirar el medidor, las respuestas del funcionario Yon Jairo fueron que la empresa tiene 30 día para realizar la visita y retirar el medidor, hasta tanto no se le resuelva debe pagar los cargos fijos \$39.700 valor se le descuenta del valor adeudado, procedió a pagar e indica que como siempre sucede toco pagar primero para luego reclamar, la peticionaria anexa como pruebas registros fotográficos de las lecturas del medidor, por lo anterior solicita el retiro inmediato del medidor para chequeo, que se realice revisión del medidor para determinar el consumo real y cita el numeral 9.1 del artículo 9 de la ley 142 de 1994 y el artículo 149 sobre las revisiones previas para investigar las desviaciones significativas, por ultimo proceder a la devolución del mayor valor cobrado, cuando se pruebe que el medidor estaba registrando más del consumo real del inmueble, la empresa estará en la obligación de determinar el consumo y corregir la facturación afectada y ordenar la devolución del correspondiente valor al usuario, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **BLOQUES DE BOSQUES DE PINARES BL 3 APTO 203**, identificado con **Matrícula 76798**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS Mcte (\$283.834)**, correspondiente a las cuentas objeto de reclamación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que 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 verificando en el sistema de la entidad comercial, y como lo expuso en su escrito, se realizó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.76798**, la cual se llevó a cabo el día 10 de Febrero de 2020, encontrando lo siguiente:  
  
"LECTURA 1396, APARTAMENTO SOLO, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, SEGUN LECTURAS Y CONSUMOS ES UNA DESACUMULACION DE CONSUMO, DESDE LA ULTIMA LECTURA A LA FECHA VAN 88M3, INFORMAR AL USUARIO SI NO TUVO DAÑOS VISIBLES, ENVIAR CHEQUEO AL MEDIDOR.....NO PROCEDE DESCUENTOS"

5. Que en consecuencia de la visita realizada al predio, se ordenó el retiro del medidor para CHEQUEO, es decir llevarlo al banco de pruebas y determinar su funcionamiento y si hay que realizar cambio del medidor, así mismo se informa al peticionario que la empresa no ha podido realizar el retiro de medidor, teniendo en cuenta que hay más tramites como estos y son atendidos en orden de llegada. **Matrícula 76798**
6. Que se informa al peticionario, que nos comunicamos con el Área de Gestión Control Perdidas la cual es la encargada de todos los trámites respecto a los medidores, y le solicitamos que diera prioridad al presente caso y así pudiera realizarse el retiro del medidor cuanto antes. **Matrícula 76798**
7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 76798**, se observa el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1398	1308	90	-1	NORMAL	49746984	25/02/2020
1308	1279	29	-1	NORMAL	49418101	24/01/2020
1279	1270	9	-1	NORMAL	49091870	26/12/2019
1270	1258	12	-1	NORMAL	48758955	26/11/2019
1258	1246	12	-1	NORMAL	48433058	25/10/2019
1246	1232	14	-1	NORMAL	48106583	25/09/2019
1232	1212	20	-1	NORMAL	47780276	27/08/2019
1212	1304	12	-1	NORMAL	47453845	24/07/2019

8. Que se realizó un análisis de la facturación, y se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.49418101** (periodo del 21/12/19 al 21/01/20) y **No.49746984** (periodo del 22/01/19 al 20/02/20) sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 76798**.
9. Que no se realizó por parte de la Empresa, 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 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".
11. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.49418101** (periodo del 21/12/19 al 21/01/20) y **No.49746984** (periodo del 22/01/19 al 20/02/20), realizando el cobro de **13M3** por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 76798**, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo.

12. Que se informa a la usuaria, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación. **Matrícula 76798.**
13. Que se recomienda a la usuaria 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. **Matricula No.76798.**
14. 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 peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.49418101** (periodo del 21/12/19 al 21/01/20) y **No.49746984** (periodo del 22/01/19 al 20/02/20), realizando el cobro de **13M3** por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matricula 76798**, descontando los M3 cobrados de más para dicho período y el cobro por vertimiento que este caso.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**, que la empresa no ha podido realizar el retiro del medidor, teniendo en cuenta que hay más tramites como estos y son atendidos en orden de llegada, igualmente nos comunicamos con el Área de Gestión Control Perdidas la cual es la encargada de todos los trámites respecto a los medidores, y le solicitamos que diera prioridad al presente caso y así pudiera realizarse el retiro del medidor cuanto antes. **Matricula 76798**

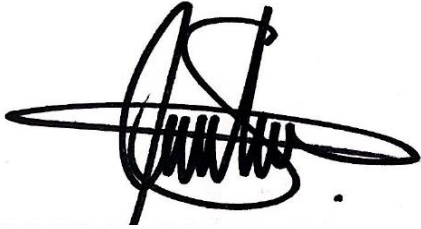
**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**, que se recomienda revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matricula No.76798.**

**ARTICULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA DEL CARMEN RIVEROS DIAZ**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) días del mes de Marzo de Dos Mil veinte (2020)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Franco Salazar', with a large, sweeping horizontal stroke across the middle.

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 0651 del 13 de Marzo de 2020**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)