

AVISO No 1024

23 DE NOVIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 14388 del 16 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**

Dirección del predio: **CALLE 14 #15-48 APTO 201**

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

Cargo: **Abogada contratista**

**Recursos que proceden:** 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.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 23 DE NOVIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**

Dirección: **CALLE 14 #15-48 APTO 201**

Celular: 321 552 9502

**Matricula No.37977**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 1024- Resolución PQRDS 14388 del 16 de noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 1024- Resolución PQRDS 14388 del 16 de noviembre de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**.

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 14388**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2023PQR970640 DEL 2023-10-25**  
**MATRICULA 37977**



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, el señor **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**, 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 en lo manifestado en el escrito de petición con **RADICADO No. 2023PQR970640**, respecto del predio ubicado en **CL 14 15 48 AP 201 ED MONTREAL**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.37977**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 14 15 48 AP 201 ED MONTREAL**, identificado con **Matrícula No.37977**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS MCTE (\$449.982)** correspondiente a la cuenta de octubre de 2023.
3. Que, el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994** dispone (...) *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, en virtud a su solicitud se realizó VISITA DE VERIFICACIÓN al predio identificado con **Matrícula 37977**, en la cual se encontró lo siguiente:  
  
*“LECTURA 3007, 4 PERSONAS SURTE APARTAMENTO 201, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL.”*
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 37977**, se evidencia que en la cuenta de acueducto **No.64756857** por la cual reclama la usuaria, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 37977**.
6. 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...”.



7. 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”.
8. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.64756857**, realizando el cobro de **13M3** de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 37977**.
9. Que, recomienda al usuario, 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 No. 37977**.
10. Que, se informa al peticionario que la entidad venia facturando consumo promedio debido a que el medidor no se encuentra de fácil acceso para la toma de lectura, por lo cual se solicita se permita la ejecución de la labor del funcionario encargado de la toma de lectura de manera adecuada para así facturar acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio, ya que el consumo registrado en la cuenta objeto de reclamación si se generó en el predio.
11. Que 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 37977**.
12. 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 del peticionario, señor **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No.64756857**, realizando el cobro de **13M3** de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 37977**.



**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**, 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 37977.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**, que la entidad venia facturando consumo promedio debido a que el medidor no se encuentra de fácil acceso para la toma de lectura, por lo cual se solicita se permita la ejecución de la labor del funcionario encargado de la toma de lectura de manera adecuada para así facturar acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio, ya que el consumo registrado en la cuenta objeto de reclamación si se generó en el predio.

**ARTÍCULO CUARTO:** Recomendar al peticionario, señor **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS**, 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.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al peticionario, señor **JOSE ABRAHAM HOYOS CEBALLOS** y a la **DEFENSORIA DEL PUEBLO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) 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.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de noviembre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.