

AVISO No. 275

11 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GLORIA PATRICIA SANCHEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 2125 del 03 de Mayo de 2023**

Persona a notificar: **GLORIA PATRICIA SANCHEZ**

Dirección de notificación: **BARRIO VILLA YOLANDA MZ C CS 5 PISO 1**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 11 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

GLORIA PATRICIA SANCHEZ

Dirección de notificación: **BARRIO VILLA YOLANDA MZ C CS 5 PISO 1**

Matricula No. **145464**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 275 –OFICIO PQRDS 2125 del 03 de Mayo de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 275** – OFICIO PQRDS 2125 del 03 de Mayo de 2023
“POR MEDIO DEL 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



OFICIO PQRDS No. 2125

Armenia, 03 de Mayo de 2023

Señor(a):

GLORIA PATRICIA SANCHEZ

Dirección: **BARRIO VILLA YOLANDA MZ C CS 5 PISO 1**

Matrícula 145464

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición reiterativa con radicado **2023PQR528320**

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2023PQR528320**, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la **RESOLUCION PQRDS 1320 del 27 de marzo de 2023**, el cual se anexará al presente oficio.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: “*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*”. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal por medio electrónico.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 1320
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR610796
MATRICULA 145464

La 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) **GLORIA PATRICIA SANCHEZ**, 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.2023PQR610796**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **MZ C CS 5 PISO 1 VILLA YOLANDA**, identificado con **Matrícula 145464**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ C CS 5 PISO 1 VILLA YOLANDA**, identificado con **Matrícula 145464**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y TRES PESOS MCTE (\$197.163)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 22 de marzo de 2023 y se encontró lo siguiente:

“LEC 367. PREDIO DESOCUPADO SEGUN VECINA DEL P2. LLAVE DE PASO CERRADA”
4. 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 (...)*.
5. Que, se confirmó la lectura por crítica registrando 367m3 en el medidor, es decir, a pesar de que el predio se encuentra DESOCUPADO el aparato de medición registra movimiento.
6. Que se recomienda a la usuaria que para una próxima reclamación se anexe el número telefónico para que el funcionario pueda comunicarse para lograr ingresar al predio y de esta manera verificar las instalaciones internas para descartar una posible FUGA O DAÑO que estén generando el alto consumo facturado.
7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 145464**.

8. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*.
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 145464.**
10. Que, se recomienda a los usuarios, 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 145464.**
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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, señor(a) **GLORIA PATRICIA SANCHEZ**, en el sentido de reliquidar las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 145464.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria que para una próxima reclamación se anexe el número telefónico para que el funcionario pueda comunicarse para lograr ingresar al predio y de esta manera verificar las instalaciones internas y así descartar una posible FUGA O DAÑO que estén generando el alto consumo facturado.

ARTICULO TERCERO: Recomendar a los usuarios del servicio, 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 145464.**

ARTICULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor(a) **GLORIA PATRICIA SANCHEZ**, 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 o por el correo electrónico

atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 veintisiete (27) días del mes de marzo de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

