

AVISO No 578

21 de noviembre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA ELENA BOCANEGRA HENAO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4796 del 09 de noviembre de 2022**

Persona a notificar: **MARIA ELENA BOCANEGRA HENAO**

Dirección de notificación usuario **14 DE OCTUBRE CR 29 50 79**

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. 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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Armenia, Quindío. 21 de noviembre 2022

Señor (a):

MARIA ELENA BOCANEGRA HENAO

Dirección de notificación: **14 DE OCTUBRE CR 29 50 79**

Correo: marie.70@hotmail.com

Matrícula No.11350

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 578 de la **Resolución PQRDS 4796 del 09 de noviembre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.578** del **Resolución PQRDS 4796 del 09 de noviembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 11350"**.

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 E.P.A E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 4796
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2022PQR752775 DEL 2022-10-31
MATRICULA 11350

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 ELENA BOCANEGRA HENAO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta respecto al predio ubicado en **14 DE OCTUBRE CR 29 50 79**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.11350**, que el valor facturado del agua para el periodo 25/09/2022 hasta 25/10/2022 es muy elevado con respecto a los meses anteriores, argumenta que casi no permanecen, hacen uso moderado del agua y reciclan el agua de la lavadora, por lo anterior solicita la revisión de los periodos anteriores
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **14 DE OCTUBRE CR 29 50 79**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.11350**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DIEZ MIL CIENTO NUEVE PESOS MCTE (\$10.109)** correspondiente al servicio de Aseo, así mismo presenta SALDO A FAVOR por valor de **SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS MCTE (\$6.456)** correspondiente a los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
113501	1	ACUEDUCTO	0	\$0	\$2.975	\$0
113502	2	ALCANTARILLADO	0	\$0	\$3.481	\$0
113507	7	ASEO	1	\$10.109	\$0	\$10.109

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, por su parte el **artículo 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”.

5. Que, una vez analizada su petición y el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 08 de noviembre de 2022 en atención verbal **No.887307** se revisó el registro de mediciones del predio y según el reporte brindado por el funcionario Gildardo Raigosa, el usuario proporcionó fotografía aportada por el peticionario en la cual se visualizó lectura 1994, por ende se realizó el re liquidación de la factura **No.60610111** objeto de reclamación cobrando únicamente 10m3 por error en la toma de lectura, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales. **Matrícula No.11350**

Fecha Ejecucion	2022-11-08 01:28:30	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-11-08 01:29:15	Observación	ERROR DE LECT SEGUN FOTO 1994 LRCT ANTERIOR 1978 COBRAR 10 METROS
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	173
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Usuario	GILDARDORP	Cedula	1

6. Que, por último, se ofrecen excusas a la peticionaria por los inconvenientes que se hayan podido ocasionar respecto a la presente situación; para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.
7. 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 de la peticionaria, señora **MARIA ELENA BOCANEGRA HENAO**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la factura **No.60610111** objeto de reclamación, dado que consultado en el sistema de la entidad comercial, mediante atención verbal **No.887307** se revisó el registro de mediciones del predio y según el reporte brindado por el funcionario Gildardo Raigosa, el usuario proporcionó fotografía aportada por el peticionario en la cual se visualizó lectura 1994, por ende se realizó el re liquidación de la factura **No.60610111** objeto de reclamación cobrando únicamente 10m3 por error en la toma de lectura. **Matrícula No.11350**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA ELENA BOCANEGRA HENAO**, de la presente resolución.



ARTÍCULO TERCERO: 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 nueve (09) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Empresas Públicas de Armenia E.S.P.