

AVISO No 699

13 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 7500 del 05 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **NELLY PATRICIA LOZANO PUENTES**


Dirección del predio: **CR 18 A 72 15 MZ 5 CASA 75 RIO VERDE**

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. 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

NELLY PATRICIA LOZANO PUENTES

Dirección: CR 18 A 72 15 MZ 5 CASA 75 RIO VERDE

Matricula No. 150942

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 699- Resolución PQRDS 7500 del 05 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 699- Resolución PQRDS 7500 del 05 de septiembre 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

OFICIO PQRDS No. 7500

Armenia, Q. 05 de septiembre de 2023

Señor (a):

NELLY PATRICIA LOZANO PUENTES

Dirección: **CR 18 A 72 15 MZ 5 CASA 75 RIO VERDE**

Matricula No. 150942

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta a petición con radicado **2023PQR799306** del día 01 de marzo de 2023

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, respetuosamente me permito informarle que, revisado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que por medio de la atención virtual **No.1034321** del 02 de agosto de 2023, la funcionaria encargada realizó el análisis respectivo a la inconformidad de la usuaria y en virtud a ello se realizó visita de verificación al predio, la cual arrojó el siguiente resultado:

“Lectura 554, surte vivienda con 4 personas. medidor registra normal, instalaciones en buen estado. Procede cobrar 15 M3 por desviacion significativa...”

En razón de lo anterior, la funcionaria procedió a realizar la respectiva re liquidación en la factura **No.63819972** realizando el cobro únicamente de **15M3** por concepto de consumos, aplicando DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA; por ende, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales. **Matrícula No. 150942**

La **ley 142 de 1994 artículo 146** establece que:

“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

Es importante recordar a la peticionaria, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”**

Que, se informa a la peticionaria que el único consumo que se factura a su predio, es el cual registre el medidor de agua dispuesto en el predio, es decir, que si la problemática presentada en la red del consumo es antes de su medidor, este no tiene por que registrar el consumo por dicho daño, sin embargo se dejará el respectivo reporte en nuestro sistema.

Que la peticionaria aportó con su escrito de petición copia de la **Resolución Nro.043 del 07 de junio de 2023**, a través de la cual el Departamento Administrativo de Planeación Municipal asigna estratificación socioeconómica del predio urbano **CARRERA 18 No.72-15 CONJUNTO RESIDENCIAL RIO VERDE**, clasificándolo como **ESTRATO 4**; así mismo se informa que verificado el sistema de la entidad comercial el cambio del estrato ya fue modificado

Que, se ordena al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas correspondientes a los JUNIO Y JULIO de 2023, en el sentido de que su cobro se modifique sobre los parámetros del **ESTRATO 4**.

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.

En los anteriores términos se entiende tramitada su reclamación, cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Frente a la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la presente 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.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP