

AVISO No 729

21 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 8942 del 13 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA**

Dirección del predio: **CARRERA 14 # 18 N-40**

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, 21 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA

Dirección: **CARRERA 14 # 18 N-40**

Celular: 312 783 4291

Correo: jhonatanng14@gmail.com

Matricula No.36339

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 729- Resolución PQRDS 8942 del 13 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 729- Resolución PQRDS 8942 del 13 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



RESOLUCION PQRDS 8942
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR848520 DEL 2023-08-24
MATRICULA 36339

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 **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA**, 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.2023PQR848520 DEL 2023-08-24**, respecto del predio ubicado en **GUAYAQUIL CR 11 16 44 P 2**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.36339**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **GUAYAQUIL CR 11 16 44 P 2**, identificado con **Matrícula No.36339**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO TREINTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$138.297)** correspondiente a la cuenta de enero 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, analizado el sistema de la entidad se evidencia que en los últimos días se realizó VISITA DE VERIFICACIÓN y GEOFONIA, por ende, no se encuentre procedente generar nuevamente inspección al predio.

Visita 01 de agosto de 2023: "LECTURA 344, 6 PERSONAS SURTE PISO 2 Y 3 MEDIDOR REGISTRA POR FUGA NO PERCEPTIBLE SE DEBE ENVIAR GEOG FONIA PARA LA PROCEDENCIA."

Geofonia 23 de agosto de 2023: "LECTURA 445. SURTE 4 APTOS: 2 EN EL P2 Y 2 EN EL P3. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. VECINO INFORMA QUE EN EL P1 ES UN LOCAL DESOCUPADO HUBO FUGA QUE EL AGUA SALIO HACIA LA CALLE... NO PROCEDE DESCUENTO FUGA PERCEPTIBLE." **La cual se anexará al presente escrito.**

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 36339**, se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.63651819** y **No.64016570** por las cuales reclama la usuaria, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 36339.**



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 las cuentas de acueducto **No.63651819** y **No.64016570**, realizando el cobro de **19M3** por concepto de consumos en cada una de las cuentas, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 36339.**
9. Que, se informa a la peticionaria que el predio si tuvo una fuga la cual generó el cobro del alto consumo, situación que se constató en la GEOFONIA la cual fue atendida y se verificó que el medidor correspondiente a la **Matrícula No.36339**, surte 4 apartamentos, por ende, se remienda realizar la independización del servicio; así mismo el vecino informó que del predio salía agua hacia la calle.
10. Que, 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. **Matrícula No. 36339.**
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. 36339.**
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 de la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar las Cuentas **No.63651819** y **No.64016570**, realizando el cobro de **19M3** por concepto de consumos en cada una de las cuentas, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 36339.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA**, 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. 36339.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA**, 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 CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA TAVERA SALDAÑA** y a la **DEFENSORIA DEL PUEBLO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

