

AVISO No 916

30 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 12693 del 20 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **LUCIA RIOS**

Dirección del predio: **BARRIO LA UNION MZ 20 #6**

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, 30 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

LUCIA RIOS

Dirección: **BARRIO LA UNION MZ 20 #6**

Celular: 313 629 7038

Matricula No.27656

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 916- Resolución PQRDS 12693 del 20 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 916- Resolución PQRDS 12693 del 20 de octubre 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 12693
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR277875 DEL 2023-09-29
MATRICULA 27656

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 **LUCIA RIOS**, 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.2023PQR277875 DEL 2023-09-29**, respecto del predio ubicado en **LA UNION MZ 20 CS 6**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.27656**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA UNION MZ 20 CS 6**, identificado con **Matrícula No.27656**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO NUEVE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS MCTE (\$119.438)** correspondiente a la cuenta de septiembre 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 el día 11 de octubre de 2023, en la cual se encontró lo siguiente:

“LECTURA 2252, 3 PERSONAS SURTE VIVEINDA MEDIDOR NO REGISTRA FUGAZ INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATENDIO STELLA RODRIGUEZ
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 27656**, se evidencia que en la cuenta de acueducto **No.64419794** por la cual reclama la usuaria, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 27656**.
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.64419794**, realizando el cobro de **16M3** de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 27656.**
9. 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. 27656.**
10. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No.64057295**, **No.63693756**, **No.63334444**, **No.62973173**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 27656.**
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. 27656.**
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 **LUCIA RIOS**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No.64419794**, realizando el cobro de **16M3** de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 27656.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUCIA RIOS**, 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. 27656.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LUCIA RIOS**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No.64057295, No.63693756, No.63334444, No.62973173**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 27656.**

ARTÍCULO CUARTO: Recomendar a la peticionaria, señora **LUCIA RIOS**, 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 a la peticionaria, señora **LUCIA RIOS** 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 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 veinte (20) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

