

AVISO No. 0108

01 Marzo de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5954 DEL 22 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

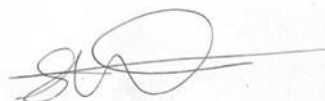
Dirección del predio: **CARRERA 23 # 36-48. BARRIO SANTANDER.**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA
Abogado Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 01 Marzo de 2024

Señor (a):

LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ

Dirección de notificación: **CARRERA 23 # 36-48. BARRIO SANTANDER.**

Matricula: **92146**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0108 - **RESOLUCION PQRDS 5954 DEL 22 DE FEBRERO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0108 - RESOLUCION PQRDS 5954 DEL 22 DE FEBRERO DE 2024. "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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 5054
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR125597
MATRICULA 92146

El Abogado 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ.**, 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. 2024PQR125597**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predio ubicados en el **BARRIO MODELO. MZ G – CS 4 P1**, identificados con **Matrícula 92146**.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en el **BARRIO MODELO. MZ G – CS 4 P1**, identificados con **Matrícula 92146**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por un valor de **SESENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS MCTE. (\$64.830,00)**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. 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 (...).*
4. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.*
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **92146**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura normal.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	2		5256	1134	1125	9	LECTURA NORMAL	14/02/2024
2024	1		5237	1125	1115	10	LECTURA NORMAL	15/01/2024
2023	12		5218	1115	1107	8	LECTURA NORMAL	18/12/2023
2023	11		5199	1107	1104	3	LECTURA NORMAL	16/11/2023
2023	10		5180	1104	1101	3	LECTURA NORMAL	18/10/2023

- Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad ordenar algún descuento y/o ajustes, toda vez que se ha venido facturando conforme a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.
- Que, de igual manera se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa, encontrado una aplicación de saldos a favor en la cuenta correspondiente al mes de Enero por desviación significativa, para lo cual se anexa evidencia:

Consumo Acueducto CMO	16/01/2024	71	APLICACION DE...	AS	APLICACIÓ...	-\$ 1.491,00	\$ 0,00	-\$ 1.491,00
Consumo Acueducto CMI	16/01/2024	71	APLICACION DE...	AS	APLICACIÓ...	-\$ 1.910,00	\$ 0,00	-\$ 1.910,00
Consumo Acueducto CMO	16/01/2024	71	APLICACION DE...	AS	APLICACIÓ...	-\$ 1.355,00	\$ 0,00	-\$ 1.355,00
Consumo Acueducto CMI	16/01/2024	71	APLICACION DE...	AS	APLICACIÓ...	-\$ 1.737,00	\$ 0,00	-\$ 1.737,00

- Que, de igual, manera se envió visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

LEC 1134. MEDIDOR NO REGISTRA. NO ATENDIERON Y NO HAY NUMERO PARA LLAMAR...

- Que, se procedieron a realizar los cálculos correspondientes frente a la desviación significativa, los cuales arrojaron lo siguiente:

consumo promedio del predio a analizar	consumo total facturado	consumo excedente facturado por desviación	total porcentaje de desviación
6	9	3	50%

- 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".
- Que, así mismo se evidenció en el sistema comercial de la Empresa, que en múltiples ocasiones se han enviado visitas de verificación, las cuales no han sido atendidas por la usuaria, se anexa evidencia:

14 de diciembre de 2023.

Fecha Asignación	13/12/2023 16:06:07
Fecha Ejecución	14/12/2023 06:43:00
Fecha Legalización	18/12/2023 06:46:52
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	4535 - JAIRO VALENCIA
Usuario que Genera	dcruzg
Usuario que Legaliza	mariol
Programa	WFLEGA
Cupón	-----
Observación	LEC 1115 NADIE EN EL PREDIO.

20 de agosto de 2023.

Fecha Asignación	20/08/2023 10:54:28
Fecha Ejecución	25/08/2023 09:26:42
Fecha Legalización	29/08/2023 10:11:02
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	4115 - GILDARDO JIMENEZ
Usuario que Genera	johannafs
Usuario que Legaliza	-----
Programa	WFLEGA
Cupón	-----
Observación	LEC 1098. SERIE 1080299. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO. USUARIA NO CONTESTA. PREDIO SOLO... JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

12. Que conforme a lo anterior, no es procedente realizar algún tipo de ajuste y/o reliquidación toda vez que no se sobrepasó el porcentaje establecido por la ley, de igual manera la Empresa cumplido con su deber al enviar visitas, pero estas no han sido atendidas por la usuaria; de igual manera es importante informar que en próximas ocasiones debe anexar un número telefónico legible, con el fin de que pueda atender las visitas.
13. 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”.
14. 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 92146.**
15. 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 las pretensiones de la peticionaria **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **92146**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Invitar a la usuaria **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua,

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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 veintidós (22) días del mes de Febrero de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.