

AVISO No. 817

09 Octubre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 10712 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **CARLOS ARTURO ESCOBAR**

Dirección del predio: **CARRERA 24 No. 28-08 BARRIO MONTEVIDEO**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada 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. 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.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

0Armenia, 09 de octubre de 2023

Señor (a):

CARLOS ARTURO ESCOBAR

Dirección: **Carrera 24 # 28-08 Barrio Montevideo**

Celular: 3177834431

Matricula No.32544

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 817-RESOLUCION PQRDS 10712 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 817 – RESOLUCIÓN PQRDS 10712 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 10712
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR825414 DEL 2023-09-21
MATRICULA 32544

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, el señor **CARLOS ARTURO ESCOBAR** identificado con CC 7511257, 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. 2023PQR825414**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CARRERA 24 No. 28-08 BARRIO MONTEVIDEO**, identificado con **Matrícula 32544**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CARRERA 24 No. 28-08 BARRIO MONTEVIDEO**, identificado con **Matrícula 32544**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente por valor de **CIENTO VEINTISEIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$126.758)** en 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 el día 28 de agosto de 2023, fue realizada visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 32544** y se encontró lo siguiente:

“...LECTURA 263, NUMERO DE PERSONAS 1, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES...”

Encontrando que con ocasión de la visita de verificación realizada al predio identificado con **Matrícula 32544**, la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, y las instalaciones se encuentran en buen estado.
6. Que, en razón de lo anterior se realizará revisión a las facturas emitidas en los periodos comprendidos desde mayo a septiembre de 2023, incluyendo este último debido que fue emitido después de haber radicado el derecho de petición. **Matrícula 32544**.

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 32544**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
5161	264	249	15	-1	NORMAL	15/09/2023	9
5142	249	210	39	-1	NORMAL	17/08/2023	3
5123	210	203	7	-1	NORMAL	18/07/2023	2
5104	203	201	2	-1	NORMAL	16/06/2023	2
5085	201	200	1	-1	NORMAL	16/05/2023	2

8. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 32544**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en la cuentas de acueducto **No. 64006008 y 64353423**, correspondiente a los periodos de agosto y septiembre sobre pasan los porcentajes de desviación significativa.
9. 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...".
10. 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".
11. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64006008 y 64353423**, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumos; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula No. 32544**.
12. Que, en relación a las cuentas **No. 63643504, 63283045 y 62906681**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes adicionales, dado que, se facturó acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio. **Matrícula 32544**.
13. Que, se 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. 32544**.
14. 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. 32544.**

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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **CARLOS ARTURO ESCOBAR** identificado con CC 7511257, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64006008 y 64353423** realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumo; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los **M3** cobrados de más, en las cuentas en mención correspondientes a los periodos de agosto y septiembre **Matrícula No. 32544.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **CARLOS ARTURO ESCOBAR** identificado con CC 7511257, que 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. 92146.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **CARLOS ARTURO ESCOBAR** identificado con CC 7511257, 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. 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 veintiocho (28) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

