

AVISO No. 920



30 Octubre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **LUZ ELENA CARDENAS USMA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 12697 DE 20 DE OCTUBRE DE 2023**

Persona a notificar: **LUZ ELENA CARDENAS USMA**

Dirección del predio: **CARRERA 29 # 32 – 10 TORRE 4 APTO S 102 ALTOS DE AGUA BONITA.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

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. 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,

DANIEL GIL SANCHEZ
Abogado-Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

Armenia, 30 octubre de 2023

Señor (a):

LUZ ELENA CARDENAS USMA

Dirección de notificación: **CARRERA 29 # 32 – 10 TORRE 4 APTO S 102 ALTOS DE AGUA BONITA..**

Matricula: **135099**

Armenia, Quindío

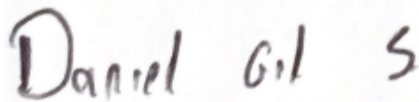
ASUNTO: Notificación por Aviso 920 - **RESOLUCION PQRDS 12697 DE 30 DE OCTUBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 920 - RESOLUCION PQRDS 12697 DE 30 DE OCTUBRE 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,



DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 12697 DEL 20 DE OCTUBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**

RADICADO No. 2023PQR147341

MATRICULA 135099

El Abogado Profesional 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 **LUZ ELENA CARDENAS USMA**, 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, la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **LUZ ELENA CARDENAS USMA**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 29 # 32- 10 TORRE 4 APTO S-102 ALTOS DE AGUABONITA** identificado con **Matrícula N°135099**, se observa que a la fecha se encuentra a paz y salvo por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo.
3. Que, 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 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”.*
5. Que el consumo facturado en el predio para los últimos periodos fue bajo la observación de lectura certera **NORMAL** como se observa en el siguiente pantallazo y las lecturas se encuentran conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
886	872	14	-1	NORMAL	20/09/2023
872	859	13	-1	NORMAL	22/08/2023
859	844	15	-1	NORMAL	20/07/2023
844	831	13	-1	NORMAL	21/06/2023
831	818	13	-1	NORMAL	23/05/2023

6. Que como se puede evidenciar en el pantallazo del sistema de información de la entidad las últimas lecturas han sido ascendentes y variables, sin errores, lo que nos muestra un correcto funcionamiento del aparato de medición, aunado a ello se puede apreciar que el consumo facturado obedece al promedio de consumo del predio identificado con **Matrícula N°135099**.
7. Que aunado a lo anterior se ordenó visita de verificación la cual fue practicada el día 06 de octubre del 2023, donde se trató de verificar las instalaciones internas según lo pedido en su solicitud sin embargo fue imposible y se generó la siguiente observación:

Causa Atención	Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
Descripción	Código	Descripción				
VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LECTURA 896, SE LLAMA...	2023-10-05 09:47:35	2023-10-05 09:47...	2023-10-06 03:44...

LECTURA 896, SE LLAMA A LA USUARIO DE LA PORTERIA Y ME INFORMA QUE NO PUEDE ATENDER Y ELLA INFORMA QUE TIENE UNA FUGA INTERNA, LA LLAVE DE PASO SE ENCUENTRA CERRADA

8. 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”.

9. Que como pude evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con 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 anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula N° 53976**.

11. 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: Negar las pretensiones de la peticionaria, la señora **LUZ ELENA CARDENAS USMA**, en el sentido de que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula N° 135099**. Dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un consumo **NORMAL**. **Matrícula 135099**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar la peticionaria, la señora **LUZ ELENA CARDENAS USMA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los Veinte (20) días del mes de Octubre Dos Mil veintitrés (2023).

Daniel Gil S

DANIEL GIL SANCHEZ
Abogado-Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.