

AVISO No. 1159

28 DE DICIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 17536 del 18 de diciembre de 2023**

Persona a notificar: **BEATRIZ HELENA LLANO SANCHEZ**

Dirección del predio: **CR 14 11 60 LC SECTOR PARQUE SUCRE**

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

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. 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 28 de diciembre 2023

Señor(a):

BEATRIZ HELENA LLANO SANCHEZ

DIRECCION: Carrera 14 No. 11 – 60

TELEFONO: 3214895917

Matricula 48177

Armenia, Quindío

Cordial Saludo,

ASUNTO: Notificación por aviso No. 1159 - RESOLUCION PQRDS 17536 del 18 de diciembre de 2023

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1159 - RESOLUCIÓN PQRDS 17536 del 18 de diciembre de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”.

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 17536
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2023PQR200211
MATRICULA 48177**

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 **BEATRIZ HELENA LLANO SANCHEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, presento escrito de petición con **RADICADO No. 2023PQR515181**, por medio del cual solicitar una nueva factura que se ajuste al consumo promedio y hacer las respectivas verificaciones al predio ubicado en el **CR 14 11 60 LC SECTOR PARQUE SUCRE** identificado con **Matrícula 48177**
2. Que, mediante **RESOLUCION PQRDS 14422 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2023**, se dio respuesta a el Derecho de Petición con **RADICADO No. 2023PQR515181**, presentado por la usuaria, resolviendo lo siguiente:

“...ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, la señora **BEATRIZ ELENA LLANO SANCHEZ**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 48177**. 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 alto consumo. **Matricula 48177.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, la señora **BEATRIZ ELENA LLANO SANCHEZ**, 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. 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...”

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 17 de noviembre del año 2023 **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL.**
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **BEATRIZ HELENA LLANO SANCHEZ**, interpuso **Recurso de Reposición y subsidiariamente el de Apelación** en contra de la **RESOLUCION PQRDS 14422 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2023.**
5. Que, es menester de la entidad reiterar lo argumentos, los cuales deben ser tenidos en cuenta para aclarar el motivo por el cual **NO** se realizaron descuentos y/o ajustes a la cuentas de acueducto, la

cual fue objeto de reclamación en la **RESOLUCION PQRDS 14422 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2023.**



6. Que el consumo facturado en el predio para el mes de octubre de la presente anualidad, fue bajo la observación de lectura certera **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA** como se observa en la imagen que se adjunta a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5181	861	0	426	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	19/10/2023
5162	0	433	2	22	INACCESIBLE	19/09/2023
5143	433	421	12	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	18/08/2023
5124	421	419	2	-1	NORMAL	19/07/2023
5105	419	417	2	-1	NORMAL	20/06/2023

7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, se establece cuando hay lugar a una desviación significativa:

“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, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 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...” (negrilla fuera de texto). En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 19 de octubre del año en curso arrojando lo siguiente:

“...LECTURA 861, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ...”

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 encontró procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 48177**.

11. Que, de conformidad con lo anteriormente expuesto se procederá a confirmar la **RESOLUCION PQRDS 14422 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2023**.



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: CONFIRMAR la **RESOLUCION PQRDS 14422 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2023**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, la señora **BEATRIZ HELENA LLANO SANCHEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **BEATRIZ HELENA LLANO SANCHEZ**, que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los dieciocho (18) días del mes de diciembre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

