

25 Enero de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **MARLEGISELA CELIS**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 0204 DE 17 DE ENERO DE 2023**

Persona a notificar: **MARLEGISELA CELIS**

Dirección del predio: **CARRERA 13 # 23 – 05 LOCAL 103 CAMACOL.**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARIO GUTIERREZ**

Cargo: **PROFESIONAL I**

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,



IVAN DARIO GUTIERREZ
PROFESIONAL I
Dirección Comercial. EPA E.S.P



Armenia, 25 Enero de 2024



Señor (a):

MARLEISELA CELIS

Dirección de notificación: **CARRERA 13 # 23 – 05 LOCAL 103 CAMACOL.**

Matricula: **68044**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0047 - **OFICIO PQRDS 0204 DE 17 DE ENERO DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0047 - OFICIO PQRDS 0204 DE 17 DE ENERO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**

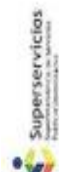
Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,

IVAN DARIO GUTIERREZ

PROFESIONAL I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



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

**RESOLUCION PQRDS 0204 DEL 17 DE ENERO DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**

RADICADOS No. 2023PQR284087

MATRICULA 68044

El Profesional Universitario 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 **MARLEGICELA CELIS**, 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) **MARLEGISELA CELIS**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 13 # 23 - 05 LOCAL 103 CAMACOL**, identificado con **Matrícula N° 68044**, 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 el periodo objeto de reclamo fue bajo la observación de lectura certera **NORMAL** como se observa en el siguiente pantallazo,

| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2023 | 12 | 5219 | 474 | 417 | 57 | LECTURA | NORMAL | 18/12/2023 |
| 2023 | 11 | 5200 | 417 | 397 | 20 | LECTURA | NORMAL | 17/11/2023 |
| 2023 | 10 | 5181 | 397 | 395 | 2 | LECTURA | NORMAL | 19/10/2023 |
| 2023 | 9 | 5162 | 395 | 394 | 1 | LECTURA | NORMAL | 19/09/2023 |

6. Aunado a lo anterior se realizó visita de verificación el día 15 de Diciembre del año 2023, donde se encontró lo siguiente,



| | |
|----------------------|---|
| Fecha Asignación | 14/12/2023 |
| Fecha Ejecución | 15/12/2023 |
| Fecha Legalización | 19/12/2023 |
| Unidad Operativa | 1 - CUADRILLA PARA PQR |
| ¿Realizado por? | 4115 - GILDARDO JIMENEZ |
| Usuario que Genera | dcruzg |
| Usuario que Legaliza | lagarcia |
| Programa | WFLEGA |
| Cupón | ----- |
| Observación | LECTURA 477, 3 PERSONAS FUNCIONA OFICINA MEDIDOR REGISTRA NORMAL PRESETA FUGA EN TANQUE DE SANITARIO INFORMO LA USUARIA ATENDIO DANIELA E |

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 como puede 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...”.

9. 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° 68044**, recomendando a la usuaria organizar la fuga encontrada.

10. 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 a la peticionaria, la señora **MARLEGICELA CELIS**, 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° 68044**, recomendando a la usuaria organizar la fuga encontrada, 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. **Matrícula 68044.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, la señora **MARLEGICELA CELIS**, 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. advirtiéndose al usuario que para recurrir deberá

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 Diecisiete (17) días del mes de Enero Dos Mil veinticuatro (2024).

IVAN DARIO GUTIERREZ
Profesional Universitario
Dirección Comercial EPA ESP

Proyecto: D.G.S



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