

AVISO No 096

03 de Mayo del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS- 1213 del 23 de abril de 2021**

Persona a notificar: **CARLOS A GIRALDO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 3N NO. 17 – 16 BARRIO LA NUEVA CECILIA**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Técnico Administrativo I
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 03 de Mayo del 2021

Señor(a):

CARLOS A GIRALDO

Dirección del predio: CALLE 3N NO. 17 – 16 BARRIO LA NUEVA CECILIA

Matrícula No. 49419

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 096 RESOLUCION-PQRDS - 1213 del 23 de abril de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.096** RESOLUCION-PQRDS 1213 del 23 de abril de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 49419”**.

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP



Citación de Notificación Personal No. **1214** de 23/04/2021

Armenia, 23 de Abril de 2021

Señor (a):

CARLOS A. GIRALDO

Dirección:

Calle 3N No. 17-16 Barrio La Nueva Cecilia

Correo: carlosgor1967@gmail.com

Matricula No.49419

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 1213.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la resolución PQRDS 1213 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RECHAZA UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRÍCULA INTERNA 49419”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, 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 períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCIÓN PQRDS 1213
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 49419

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 A. GIRALDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita solicito la reducción del pago de la factura del mes de abril de \$305.935 (factura de venta No. 54105539) por las siguientes razones:

Argumenta que el consumo de agua de su familia de 4 miembros en marzo fue de 12m³. Sin embargo, la factura de abril refleja un consumo extremadamente elevado de 56m³. Este cobro de consumo es incorrecto, ya que la familia no ha incrementado el consumo de agua. Por el contrario, el consumo de agua de EPA informa lo han reducido gracias a la instalación de 2 tanques de 1000 litros para recoger aguas lluvias.

De acuerdo a la *Ley 142 de 1994* y la *Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*, la EPA está en la obligación de revisar previamente las instalaciones del predio si hay una desviación significativa de consumo del servicio, y “si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.

La desviación significativa para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m³ es de 65% comparado con el promedio de los últimos seis meses. *Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, Cláusula 2.* Por lo anterior manifiesta que el promedio de consumo de su hogar es de 17m³, el incremento de consumo fue de más del 300 por ciento, pero aun así EPA no revisó las instalaciones antes de facturar.

Por las anteriores razones, solicita que el cobro de \$305.935 de la factura de abril sea reducido y se cobre el promedio de consumo de 17m³ de agua de meses anteriores como ordena la Ley 142 de 1994.

2. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matricula No.49419**, la cual se llevó acabo el día de 15 abril de 2021, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 3078, 4 PERSONAS, SURTE UNA VIVIENDA, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, ATENDIÓ JOSÉ ANÍBAL GIRALDO.”

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 al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 49419**, 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 cuenta de acueducto **No.54105539** por la cual reclama el usuario, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 49419.**
5. 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..."*.
6. 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"*.
7. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.54105539** por la cual reclama el usuario, realizando el cobro de **17M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 49419.**
8. Que se recomienda al usuario, 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. 49419.**
9. 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. 49419.**
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: Acceder parcialmente a la pretensión del peticionario, señor **CARLOS A. GIRALDO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar la Cuenta **No.54105539** por la cual reclama el usuario, realizando el cobro de **17M3** 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. 49419.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **CARLOS A. GIRALDO**, 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. 49419.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar al peticionario, señor **CARLOS A. GIRALDO**, 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.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **CARLOS A. GIRALDO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co 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 veintitrés (03) días del mes de abril de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS** _____, haciéndosele saber que contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la presente decisión.

Notificado (a)

Notificador (a)