

AVISO No 122

25 de Mayo del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA MARIA OBANDO**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS 1424 del 14 de Mayo de 2021**

Persona a notificar: **DIANA MARIA OBANDO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO LA FLORIDA CRA 7 NO 17 - 06**

Funcionario que expidió el acto: **JULIO CESAR GOMEZ**

Cargo: **Abogado 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, 25 de Mayo del 2021

Señor(a):

DIANA MARIA OBANDO

Dirección del predio: BARRIO LA FLORIDA CRA 7 NO 17 - 06

Matrícula No. 36556

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 122 RESOLUCION- PQRDS -1424 del 14 de Mayo de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No122** RESOLUCION-PQRDS 1424 del 14 de Mayo de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 36556”***.

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

RESOLUCIÓN PQRDS 1425
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 36556

El abogado 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 **DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que “ Estoy inconforme con las no lecturas de mi medidor sólo somos dos personas y no permanecemos en la casa por motivos laborales, razón por la cual siempre encuentran la casa bajo de llave, sin embargo, me ha facturado promedios ahora me cobran un consumo de 22 m3 los cuales considero no debería facturarme, adjunto copia de fotos solicito re liquidar la factura y cobrarme lo realmente consumido y descontando lo que pague por promedio solicito decirme la fecha en que toma las lecturas”

2. Que mediante **Resolución PQRDS 1102 del 16 de abril de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

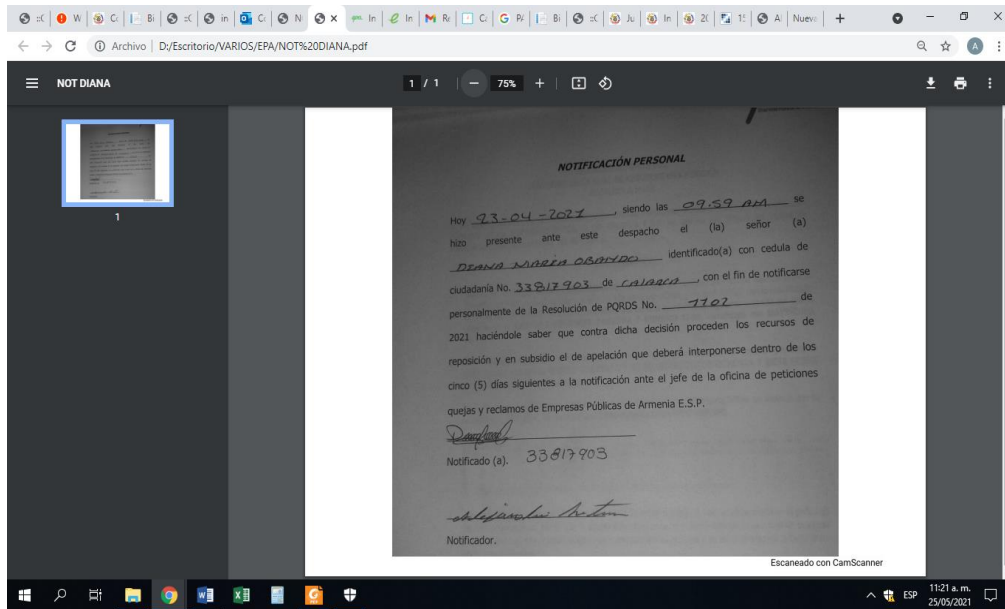
“RESUELVE

RESUELVE ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora DIANA MARIA OBANDO, en el sentido de re liquidar la factura No. 53813207, en la cual se facturaron 22m3 por concepto de consumos, que corresponde a lo realmente consumido en el predio y lo que facturó la entidad, igualmente no se observa ninguna inconsistencia en los ítems de los servicios facturados Matricula No. 36556.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, el señora DIANA MARIA OBANDO, 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 dieciséis (16) días del mes de Abril de Dos Mil veinte (2021)
3. Que en fecha 23 de abril de 2021 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la **Resolución PQRDS 1102 del 16 de abril de 2021**.



4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora DIANA MARIA OBANDO, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 1102 del 16 de abril de 2021** .

5. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

"MOTIVOS: No estoy de acuerdo con la respuesta ya que comprobé con las fotos tomadas el día 12 de febrero y el 8 de marzo de 2021, fotos del medidor donde se evidencia que el consumo no había sido tomada la lectura porque la casa estaba bajo llave y la empresa cobra un promedio muy elevado para dos personas y la casa permanece sola en el día

PETICIONES: solicitó modifiquen la decisión facturando lo que realmente consumen dos personas"

6. 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 (...).

7. Que se reiterarán por parte de la Empresa algunos argumentos esbozados en la respuesta brindada al usuario mediante Resolución PQRDS **1102 del 16 de abril de 2021. Matrícula 36556.**

8. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula 36556, se observa que en la cuenta No.53813207, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO.**

A screenshot of a software interface showing a table of measurements and consumption data. The table has multiple columns and rows, with some cells highlighted in blue. The interface appears to be a data management system for utility services.

9. Desacumulación que obedeció a la imposibilidad de entrar al predio a realizar visita crítica en el periodo de febrero, no atendieron, por ello se le solicita a la usuaria que el medidor este sin llave y libre de cualquier obstáculo para que se puedan realizar las correspondientes lecturas y no tener que acudir a facturar por consumos promedios.

10. Que se realizó visita 10 de marzo de 2021 la que arrojó "Lectura 139, 2 personas, surte vivienda de una planta, instalaciones internas en buen estado, medidor registra normal. Usuaria informa que habitaron el predio el 30 de diciembre 2020, atendió Diana Obando, No procede descuentos consumos cobrados acordes a lecturas tomadas, sin fugas..."

11. Que se hace claridad que los 22m³ facturados en la cuenta No. 53813207 de 2021 corresponde a lo consumido en febrero y marzo de 2021, ya que como puede notarse el mes de febrero se cobró 9 m³ de consumo promedio usuario, por imposibilidad de lectura al encontrarse el medidor bajo llave tal y como fue registrado, igualmente tampoco se observa ningún reporte por el usuario manifestando el cobro tan mínimo que se realizó el mes anterior de 9 m³, máxime si en su petición informa que su consumo no ha tenido variación dado que residen las mismas personas, por ello reiteramos la necesidad de que el medidor este sin llave y libre de obstáculos para permitir realizar las lecturas correspondientes, lecturas que en todo se le informa a la usuaria se realizan dentro de los 10 primeros días de cada periodo.

12. Que de acuerdo a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 "La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.

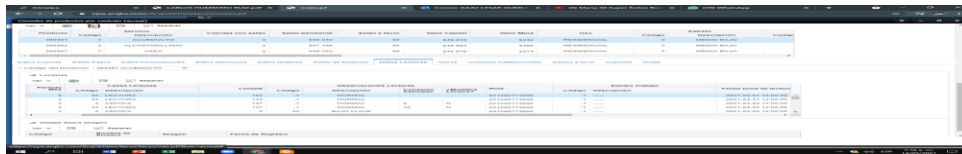
Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

13. Que de conformidad con lo expuesto, no se observa ninguna inconsistencia en los ítems de los servicios facturados, dado lo anterior la prestadora no encuentra procedente efectuar una reliquidación respecto del consumo facturado mediante la cuenta No. 53813207, al predio identificado con Matricula No 36556.

14. Que en consecuencia de lo anterior se informa al peticionario que el consumo facturado de 22 m³ corresponde al consumo registrado, que posiblemente el aumento del mismo haya obedecido algún daño, el que como se mencionó al no haberse podido ingresar a la vivienda para realizar visita crítica en el periodo de febrero se desconoce de dónde provenía. Matricula No. 36556.

15. Que se le informa a la usuaria que para el periodo de abril ya se normalizó el consumo del predio, facturándose 7 m3, por lo se le recomienda cerrar la llave de paso a la mitad e implementar políticas de ahorro para evitar registrarse altos consumos, como ocurrió en el presente caso en el periodo anterior, cuando fue realizada visita en la que se indicó que el medidor registra normal, sin ningún daño.

16. Que en el sistema de información de la entidad se puede verificar que se realizó crítica el 4 de marzo de 2021 la que arrojó una lectura de 137 M3, lectura anterior a la toma de la fotografía de la usuaria en la que se registra un consumo de 139 M3 registrado el 8 de marzo de 2021, así mismo se comprueba que las lecturas realizadas el 31 de marzo y 1 de mayo de 2021 arrojan lecturas de 144 y 153 M3, respectivamente, lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que no se han presentado errores en la toma de las mismas.



Fecha	Consumo	Lectura
04/03/2021	137	137
08/03/2021	139	139
31/03/2021	144	144
01/05/2021	153	153

17. Que con las fotografías aportadas por la usuaria se logra verificar que no hay error en las lecturas tomadas, por lo contrario, las mismas coinciden con los datos registrados por la entidad al respecto y que pese a no poderse tomar la lectura para el mes de febrero por encontrarse bajo llave tal y como lo confirma la usuaria, momento para el que la última lectura registrada era de 106 M3 esto es para el 2 de enero de 2021, las tomadas con posterioridad son consecuentes y ascendentes, tal es el caso de la crítica realizada el 8 de marzo de 2021 la que arrojó una lectura de 139 M3.

18. Que nuevamente se le reitera a la usuaria la necesidad de que el medidor este sin llave y libre de obstáculos para permitir realizar las lecturas correspondientes, lecturas que en todo se le informa a la usuaria se realizan dentro de los 10 primeros días de cada periodo, ya que posiblemente el aumento de consumo haya obedecido algún daño, el que como se mencionó al no haberse podido ingresar a la vivienda para realizar visita crítica en el periodo de febrero se desconoce de dónde provenía.

19. Que se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 36556.**

20. Que en razón de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes alguno a la facturación para la **Matrícula 36556.**

21. 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 el contenido de la **Resolución PQRDS 1102 del 16 de abril de 2021. Matrícula**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 36556.**

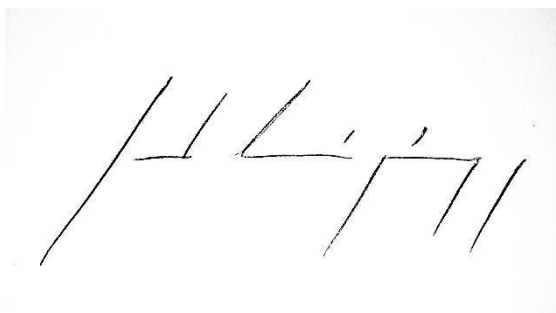
ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **DIANA MARIA OBANDO**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 36556.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **DIANA MARIA OBANDO**, de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **DIANA MARIA OBANDO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) días del mes de mayo de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. C. G. G.', is centered on the page. The signature is written in a cursive, somewhat stylized script.

JULIO CESAR GOMEZ GALLEGO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el (la) señor (a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ de 2021.

Notificado (a).

Notificador.

Armenia, 14 de Mayo de 2021

Señor (a):
DIANA MARIA OBANDO
BARRIO LA FLORIDA
CRA 7 No 17-06
Matricula 36556
Armenia, Quindío

ASUNTO: ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 1424.*

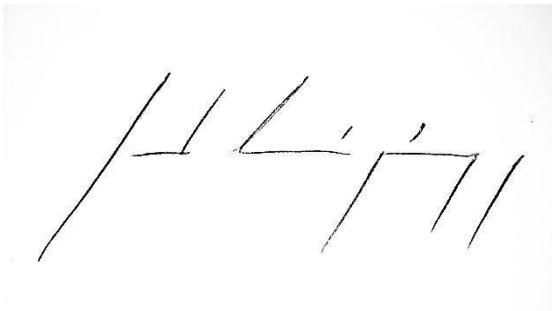
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA** en un horario de 7:30 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p-m a 5:00 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS – 1424 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION MATRICULA INTERNA 36556”**.

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.

Asimismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones trámites a que haya lugar en las matriculas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores re liquidados, de lo contrario se verá reflejado en los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



JULIO CESAR GOMEZ GALLEGO
Notificador