



AVISO No 294

03 de noviembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION – PQRDS -3458 del 25 de octubre de 2021**

Persona a notificar: **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 25 N # 13 – 41 APTO 602 B CONJUNTO RESIDENCIAL PAPIRO**

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

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. 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 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 noviembre del 2021

Señor(a):

LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ

Dirección del predio: CALLE 25 N # 13 – 41 APTO 602 B CONJUNTO RESIDENCIAL PAPIRO

MATRICULA: 146756

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 294 RESOLUCION - PQRDS – 3458 del 25 de octubre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.294** RESOLUCION - PQRDS -3458 del 25 de octubre de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 146756.**

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

Armenia, Q. 25 de octubre de 2021

Señor (a):

LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ

Dirección: Calle 25 N # 13-41 APTO 602 B CONJUNTO RESIDENCIAL PAPIRO

Matricula No.146756

Correo: luisa.echeverry@hotmail.com

Armenia, Quindío

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3458*

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 1:00 p.m., a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 3458 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA N°146756”**.

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 3458
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 146756**

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 **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que actuando como administradora del **APARTAMENTO 804B DEL CONJUNTO RESIDENCIAL PAPIRO**, ubicado en la **CALLE 25N # 13-41 BARRIO COINCA** de la ciudad de Armenia, Quindío, solicita aclaración respetuosa y de fondo, sobre la factura No.55860041 y cuenta No.146756 correspondiente al consumo facturado del 4 de agosto al 3 de septiembre del presente año, argumentando que en dicho período el inmueble no se encontraba habitado y el consumo en M3, paso de 6 a 61, lo que se traduce en un incremento exorbitante en el consumo.
2. Que mediante **Resolución PQRDS No.3052 del 30 de septiembre de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, en el sentido de reliquidar la cuenta **No. 55860041** por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el procedimiento de revisión previa, sin encontrar anomalías o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 146756.**

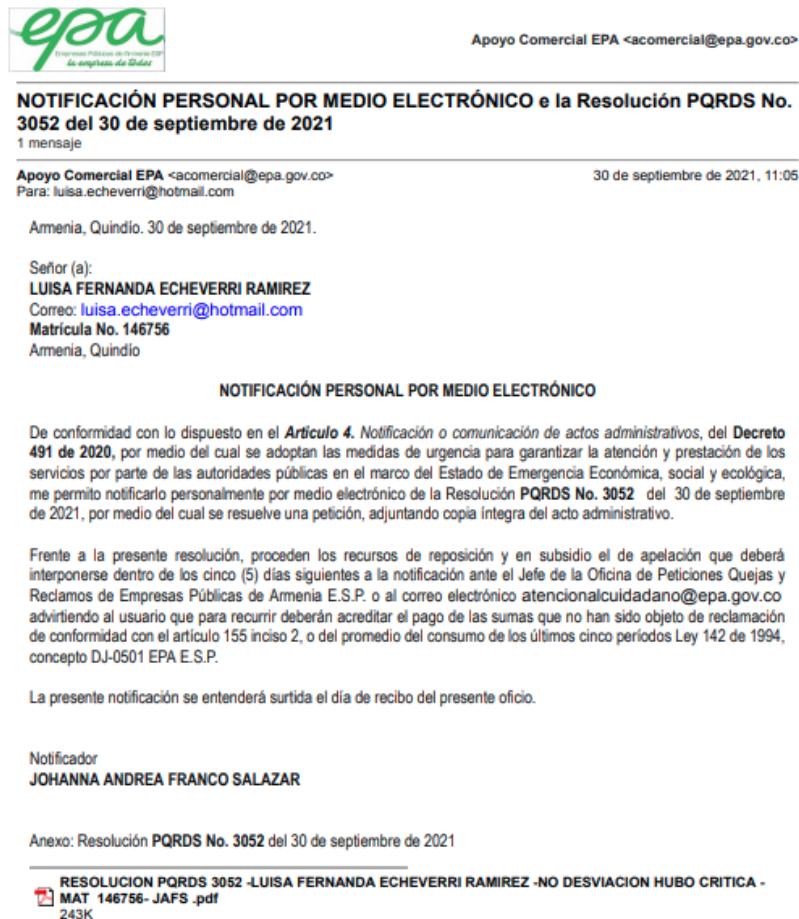
ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 146756**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, que cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que pueda solicitar nuevamente una visita de verificación, en la cual pueda estar presente. **Matrícula 146756.**

ARTÍCULO CUATRO: Notificar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, 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 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, el día 30 de septiembre del año 2021 se realizó **NOTIFICACION PERSONAL POR MEDIO ELECTRONICO** a la usuaria al correo suministrado en su escrito.



4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS No.3052 del 30 de septiembre de 2021**.
5. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

“ 1. No es cierto que el medidor esté dando lecturas correctas, ya que si se observa un consumo atípico según lectura actual de 140 y la anterior de 79, se observa un consumo de 61, contra históricos de 6,3,4,4 en meses anteriores.

2, No pudieron registrar el inmueble ya que este se encontraba desocupado desde hace 2 meses y no se programó visita alguna, tan solo llamaron el día 24 de septiembre para avisar que ya estaban llegando al conjunto a hacer lectura del medidor y en ese momento nadie se encontraba en el apartamento, como mínimo pudieron llamar el día anterior para poder así programar y estar pendiente de la visita del técnico.

3. No puede ser cierto que los consumos sean reales, tal como se demuestra en punto primero.

4. Tal como lo manifiestan y según la Ley 142 de 1.994, le corresponde a la empresa revisar la instalación del predio antes de facturar, cosa que la empresa no realizó.

5. Se adjunta el comprobante del pago pendiente de \$317.879, con el fin de hacer efectivo el presente recurso.

6. Por lo anterior solicito el mencionado recurso para revisión de la matrícula 146756.”

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, como se indicó en la Resolución PQRDS No.3052 del 30 de septiembre de 2021, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de septiembre el día 03 de septiembre de 2021, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó a cabo el día 07 de septiembre de 2021, encontrando lo siguiente: **Matrícula 146756.**

“LECTURA 140, PREDIO SOLO Y DESOCUPADO”

8. Que, de la visita crítica realizada, se evidencia que no hubo errores en la toma de lectura, igualmente no fue posible acceder al predio para verificar internamente y descartar fugas y/o situaciones causantes del alto consumo, situación que no imputable a la empresa, ya que la entidad está cumpliendo con el debido proceso de realizar la revisión previa a la facturación. **Matrícula 146756.**

9. 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...”.

10. 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”.
11. Que, dado lo anterior, y al revisar el acta de visita, se evidencia que no fue firmada por el usuario y/o testigo, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.55860041**, realizando el cobro de **4M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos por desviación significativa. **Matrícula No. 146756.**
12. Que, dado lo explicado se procederá a **MODIFICAR** el contenido del Resolución **PQRDS No.3052** del 30 de septiembre de 2021, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.55860041**, realizando el cobro de **4M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos por desviación significativa. **Matrícula No. 146756.**
13. 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 146756.**
14. 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: MODIFICAR el contenido del Resolución **PQRDS No.3052** del 30 de septiembre de 2021, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.55860041**, realizando el cobro de **4M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos por desviación significativa. **Matrícula No. 146756.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, 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 146756.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA ECHEVERRI RAMIREZ**, 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 veinticinco (25) días del mes de octubre 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 del **PQRDS 3458 del 25 de octubre de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)