

## AVISO No 592

28 DE NOVIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4828 del 15 de noviembre de 2022.**

Persona a notificar: **CAROLINA TATIS GIRALDO**

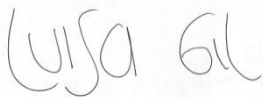
Dirección del predio: **YULIMA II BLOQUE F 3 APTO 201**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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. 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

Atentamente,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, 28 DE NOVIEMBRE DE 2022

Señor (a)  
**CAROLINA TATIS GIRALDO**  
Dirección de notificación: **YULIMA || BLOQUE F3 APTO 201**  
**Matricula 129879.**  
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 592- RESOLUCION PQRDS 4896 del 17 de noviembre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 592- RESOLUCION PQRDS 4896** del 17 de noviembre de 2022. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN SSPD RESOLUCIÓN SSPD 20228300953045 DEL 14/10/2022 EXPEDIENTE No. 2022830420111930E "**.

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,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
Abogada contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P

**RESOLUCION PQRDS No. 4896**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN SSPD**  
**RESOLUCIÓN SSPD 20228300953045 DEL 14/10/2022 EXPEDIENTE No. 2022830420111930E**

La Abogada Contratista de la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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(a) **CAROLINA TATIS GIRALDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpuso petición con Radicado: 2022PQR368340.
2. Que mediante **OFICIO PQRDS 3582 del 19 de agosto de 2022** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

**“OFICIO -PQRDS-3582**

*Armenia, 19 de agosto del 2022*

*Señora*

**CAROLINA TATIS GIRALDO**

*Dirección del predio. **BL P APTO 304 CONJ 2 PARQUES DE BOLIVAR***

*Dirección de Notificación: URB YULIMA BL 2 F 3 APTO 201*

*Matricula No. **129879***

***CEL: 3128724175***

*Armenia, Quindío.*

*Asunto: Respuesta Petición Rad Interno **2022PQR368340***

*Cordial Saludo,*

*Que de acuerdo con la Petición mediante el Radicado. **2022PQR368340** de conformidad con el escrito relacionado en el asunto de referencia, es menester de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, informarle:*

*Que, una vez revisado el sistema de la entidad, se puede evidenciar que el predio ubicado en **BL P APTO 304 CONJ 2 PARQUES DE BOLIVAR**, identificado con **Matrícula 129879**, Cuenta Con Un Saldo Pendiente De \$ 30.262, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.*

*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 (...),*

*Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.*

Que, respecto de lo manifestado en el escrito de petición de los consumos facturados y la prestación del servicio de aseo en el predio ubicado en BL P APTO 304 CONJ 2 PARQUES DE BOLIVAR, se procede a informar lo siguiente:

Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 129879** se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4916	308	294	14	-1	NORMAL	19/08/2022
4897	294	259	35	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	19/07/2022
4878	259	254	5	-1	NORMAL	17/06/2022
4859	254	248	6	-1	NORMAL	18/05/2022
4840	248	245	3	-1	NORMAL	21/04/2022

Que, una vez revisado en el sistema de la entidad, se puede observar que el predio presento un alto consumo, donde la entidad realizo el proceso de revisión crítica proceso que se hace antes de facturar a si poder identificar la causa del alto consumo o bajo consumo, arrojando lo siguiente:

**Revisión crítica: 18/07/2022 LEC 296 VIVIENDA 4 PERSONAS USUARIA INFORMA NO HAY DAÑOS NO DEJA INGRESAR. FIRMA MARIA DEL CARMEN.**

Que una vez emitida la factura se elevó una petición por medio de la usuaria de forma verbal en la ventanilla atención # 5, donde se procedió a enviar una visita el día 28/07/2022, donde se encontró lo siguiente **LEC 301. 4 PERSONAS. SURTE VIVIENDA APTO 304. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. FUGA EN EL SANITARIO INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. FIRMA MARIA DEL CARMEN CHACON... NO PROCEDE DESCUENTO FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR.**

Que, de conformidad con los registros de medición, se puede observar que el alto consumo lo ocasiono el daño presentado en el predio según revisión # 867001 del 28/07/2022, ya que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matricula 129879.**

Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real ocasionado por la fuga perceptible que tiene o en su momento lo presento el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes y el consumo para el periodo facturado que va del 16 de julio al 16 de agosto presento una disminución notaria pasando de tener 35 m3 a 14 m3.

Que, en consecuencia, de lo anterior, no se encuentra procedente realizar una nueva revisión ni reliquidar y/o ajustar las cuentas de acueducto -Alcantarillado y aseo objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor predio identificado con la Matricula **129879**

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 mediante el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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.



Para **EPA LA EMPRESA DE TODOS** es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio”.

3. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el (a) señor (a) **CAROLINA TATIS GIRALDO** interpuso Recurso de Reposición en contra del **OFICIO PQRDS 3582 del 19 de agosto de 2022**.
4. Que mediante Resolución **PQRDS –3767** del 05 de septiembre de 2022, se resolvió el recurso de reposición confirmando la decisión del **OFICIO PQRDS 3582 del 19 de agosto de 2022**, se concedió además el recurso de apelación ante la SSPD, en consecuencia se procedió a remitir el respectivo expediente.
5. Que mediante **RESOLUCIÓN SSPD RESOLUCIÓN SSPD 20228300953045 DEL 14/10/2022 EXPEDIENTE No. 2022830420111930E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dispuso “MODIFICAR la decisión PQRDS-3582 del 19 de agosto de 2022, proferida por el prestador del servicio público EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENTA EPA - ESP., ordenando reliquidar el consumo registrado en el periodo de julio de 2022, con base en el consumo promedio de la instalación que son 5.33 metros cúbicos, como consecuencia de esta decisión la empresa debe realizar el ajuste en el sistema comercial para efectos del cumplimiento del mismo, de conformidad con la parte motiva de la presente resolución”.
6. Que en razón a lo anterior, EPA – ESP, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **RESOLUCIÓN SSPD RESOLUCIÓN SSPD 20228300953045 DEL 14/10/2022 EXPEDIENTE No. 2022830420111930E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

Por lo anteriormente dicho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN SSPD RESOLUCIÓN SSPD 20228300953045 DEL 14/10/2022 EXPEDIENTE No. 2022830420111930E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la **Cuenta N. 59432181**, facturando solo el consumo de 5.33m3. **Matricula 129879**.

**ARTICULO TERCERO:** Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar la presente decisión al señor (a) **CAROLINA TATIS GIRALDO**.

Dado en Armenia, Q., a los diecisiete (17) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

*Luisa Gil*

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP