

AVISO No 59

09 de Febrero 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0239 del 02 de Febrero de 2022

Persona a notificar: **JENNIFER MONTES OSORIO**

Dirección de notificación usuario LA CASTELLANA CR 14 11 N - 109 A

Funcionario que expidió el acto: **JUAN DAVID OLAYA LOPEZ**

Cargo: Profesional Universitario- 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

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 09 de Febrero de 2022

Señor (a):

JENNIFER MONTES OSORIO

Dirección: LA CASTELLANA CR 14 11 N - 109 A

Email: jeni-2193@hotmail.com

Cel: 313 758 4723

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 59 RES- PQRDS 0239 del 02 de Febrero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 59 RES- PQRDS 0239 del 02 de Febrero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 131313”***.

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,

Angélica Vargas Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS 0239

Armenia, Quindío. 04 DE FEBRERO DE 2022

Señor (a):

JENNIFER MONTES OSORIO

LA CASTELLANA CR 14 11 N - 109 A

MATRICULA: 131313

Correo jeni-2193@hotmail.com

Armenia Q,

Asunto: Respuesta petición radicado *2022PQR379119* del *13-01-2022*

1. Que, de conformidad con la petición radicada en esta entidad relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) JENNIFER MONTES OSORIO.
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con Matricula 131313 ubicados en la dirección LA CASTELLANA CR 14 11 N - 109 A se encuentra PAZ Y SALVO.
3. Que, según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994(...) 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, el día 04-01-2022 se realizó una visita de verificación por parte del Área de Facturación, dentro del procedimiento de crítica la cual arrojó:

“LECTURA 289, NO SE PUEDE VERIFICAR EL REGISTRO DEL MEDIDOR NO HAY NADIE EN EL APARTAMENTO. ATIENDE: JEFFER FLOREZ (PORTERO)”

5. 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”*.

6. Que el consumo facturado en el predio fue bajo la observación de lectura certera y normal como se observa en el siguiente pantallazo y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 4777 | 289 | 274 | 15 | -1 | NORMAL | 6/01/2022 |
| 4758 | 274 | 279 | 6 | -1 | NORMAL | 9/12/2021 |
| 4739 | 279 | 274 | 5 | -1 | NORMAL | 8/11/2021 |
| 4720 | 274 | 269 | 5 | -1 | NORMAL | 7/10/2021 |
| 4701 | 269 | 266 | 3 | -1 | NORMAL | 8/09/2021 |

7. Que en consecuencia de lo solicitado se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 19 de enero de 2022, encontrando lo siguiente:

“LEC 292. 2 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA JULIAN VERA.”

8. Que, a la Matricula 131313 ubicada en LA CASTELLANA CR 14 11 N - 109 A el pasado mes de diciembre de 2021 se realizó cobro de 15 mt3 teniendo en cuenta los registrado por el medidor. Que al revisar las lecturas tomadas son consecuentes y ascendentes por lo cual se puede determinar que no se presenta ningún error de lectura y según las visitas realizadas por parte de la entidad prestadora del servicio, se puede determinar que existió el consumo de 15mt3 para el periodo comprendido entre 03/12/21 al 03/01/22 y que según lectura tomada por parte de uno de nuestros operario el día 01-02-2022 como se evidencia el registro fotográfico, desde la última lectura 292 el pasado 19-01-2022 al 01-02-2022 con lectura 294 se normaliza el consumo para el nuevo periodo de facturación.



9. Que como pude 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...”

10. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, no registra movimiento, que en la visita realizada 19-01-2022 se rectificó la lectura; por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. Matrícula 131313
11. Frente al presente oficio, 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 , advirtiéndole 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.
12. De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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.

Atentamente,



JUAN DAVID OLAYA LOPEZ
Profesional Universitario- Contratista
Dirección Comercial EPA ESP