

**AVISO No 62**

11 de Febrero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0322 del 04 de Febrero de 2022

Persona a notificar: **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**

Dirección de notificación usuario **CR 16 10-63 LOCAL 2**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 11 de Febrero de 2022

Señor (a):

**JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**

Dirección De Notificación: **CR 16 10-63 LOCAL 2**

Cel.: **NINGUNO**

Matricula No. **139789**

Correo: [jfsl.10.2@gmail.com](mailto:jfsl.10.2@gmail.com)

ASUNTO: Notificación por Aviso 62 RES- PQRDS 0322 del 04 de Febrero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 62 RES- PQRDS 0322** del 03 de Febrero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 139789”***.

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

**RESOLUCIÓN PQRDS 0322**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 139789**

La 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 **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, del predio ubicado en **CR 16 10 – 63 LOCAL 2** identificado con Matrícula **139789**, solicita se estudie su caso ya que el valor a pagar es extremadamente exagerado y no puedo pagar algo que no he consumido y más por un error en la facturación, porque no le encuentro otra explicación, también se me reajuste el valor real según mis promedios de consumo y emita una nueva factura y no se me sea suspendido el servicio.  
visita de verificación donde se determinen las causas del alto consumo e incrementos excesivos por desviación significativa, por lo cual solicita ajuste en la factura cobrando consumo promedio.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 16 10 – 63 LOCAL 2** identificado con Matrícula **139789**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **MILLÓN CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$1.005.484,00)**, correspondiente a una cuenta de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
13978999	99	COBRO DE OTROS SERVI...	0	\$0
1397891	1	ACUEDUCTO	1	\$504.128
1397892	2	ALCANTARILLADO	1	\$455.689
1397897	7	ASEO	1	\$45.667

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, en consecuencia, al alto consumo, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.139789**, en la cual se encontró lo siguiente:



EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

“LEC 289. MEDIDOR 7173719 MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS SURTE LOCAL 2 VENTA DE EMPANADAS. AREA 12 M2. FIRMA ALBA NUBIA CARDENAS... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y SE CONFIRMA CON VISITA DE CRITICA Y SE CAMBIA

5. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio identificado con **Matrícula No.139789**, se encuentra que el medidor de agua correspondiente a este inmueble se encuentra trocado con el medidor de agua correspondiente a la **Matrícula 139777**, siendo así que a cada una se le están registrando las lecturas que corresponden a la otra Matrícula, en relación a los últimos 5 periodos
6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 139789** se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco periodos:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4782	286	66	220	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	14/01/2022
4763	66	64	2	-1	NORMAL	15/12/2021
4744	64	63	1	-1	NORMAL	16/11/2021
4725	63	62	1	-1	NORMAL	14/10/2021
4706	62	60	2	-1	NORMAL	14/09/2021

7. Que, de dicho registro se observa que en los últimos cinco periodos al predio identificado con **Matrícula No.139789**, le fueron facturados en su totalidad **226m3** por concepto de consumos, dado lo anterior es procedente ordenar al área de facturación en el sentido que le sean descontados **189M3** cobrados de más.
8. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.59295402** por la cual reclama el usuario, realizando el cobro de **39M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos cinco periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 139789**.
9. Que, en este orden de ideas, para organizar la situación correspondiente a los predios identificados con **Matriculas No.139789 y 139777**, el área de Facturación de la Entidad ya realizo los ajustes de lecturas, series y dirección de acuerdo a la visita de verificación realizada el día 21 de enero de 2022.

10. 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, así mismo si desea que se revise las instalaciones internas del predio por parte de uno de nuestro funcionario debe solicitar nuevamente visita de verificación suministrando número de celular al cual se pueda comunicar el funcionario, con la finalidad de que le sea permitido el ingreso al predio. **Matrícula No. 139789.**
  
11. 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 períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 139789.**
  
12. 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 de la peticionaria, señora **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**, en el reliquidar la cuenta de acueducto **No.59295402** por la cual reclama la usuaria, realizando el cobro de **39M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos cinco periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 139789.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Que, se informa a la peticionaria, señora **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**, en este orden de ideas, para organizar la situación correspondiente a los predios identificados con **Matrículas No.139789 y 139777**, el área de Facturación de la Entidad ya realizó los ajustes de lecturas, series y dirección según visita de verificación realizada el día 21 de enero de 2022.

**ARTICULO TERCERO:** Recomendar a la peticionaria, señora **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**, 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, así mismo si desea que se revise las instalaciones internas del predio por parte de uno de nuestro funcionario debe solicitar nuevamente visita de verificación suministrando número de celular al cual se pueda comunicar el funcionario, con la finalidad de que le sea permitido el ingreso al predio. **Matrícula No. 139789.**



**ARTICULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, la señora **JESSICA FERNANDA SANCHEZ LOZANO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO NOVENO:** 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](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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cuatro (04) días del mes de febrero de Dos Mil veintidós (2022).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP