

AVISO No 88

01 DE MARZO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0514 del 21 de Febrero de 2022

Persona a notificar: **MARIA ELISA CASTRO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 30 # 60-15 VILLA CECILIA**

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

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 01 DE MARZO de 2022

Señor (a):

MARIA ELISA CASTRO

Dirección: **CALLE 30 # 60-15 VILLA CECILIA**

Matricula No. 51362

Correo: melisa1101@hotmail.com

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 88 RES- PQRDS 0514 del 21 de Febrero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 88 RES- PQRDS 0514** del 21 de Febrero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 51362”***.

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

RESOLUCION PQRDS 0514
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 51362

La Abogada 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 **MARIA ELISA CASTRO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **PROVIDENCIA CL 10N 18 61 AP 401 ED LA SIERRA** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.51362**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **C PROVIDENCIA CL 10N 18 61 AP 401 ED LA SIERRA** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.51362**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, se informa a la peticionaria que el derecho de petición interpuesto por usted con radicado 2021PQR67764, la entidad prestadora dio respuesta mediante Resolución **PQRDS 3574** del 04 de noviembre de 2021 accediendo a su pretensión y ordenando re liquidar las cuentas de enero de 2021 a julio de 2021 cobrando únicamente 5m³ de consumo en cada una de las cuentas, teniendo en cuenta el consumo promedio reportado por el medidor nuevo dispuesto en el predio y lo ordenado mediante Resolución PQRDS No.0841 del 16 de marzo de 2021, así mismo se informó:

*“que en relación a las cuentas de los periodos de diciembre y noviembre de 2020, no se facturó consumo debido a que fueron periodos reportados como predio desocupados, es decir únicamente se facturaron cargos fijos de ley y por ello no se cargaran consumos a dichas cuentas. **Matrícula No. 51362.**”*

“Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio, la cual se llevó acabo el día de 25 octubre de 2021, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 63. APTO SOLO. MEDIDOR REGISTRA MOVIMIENTO. SE DEJA LLAVE DE PASO CERRADA.”

Que, se evidencia en los datos lectura que para el periodo próximo a facturar el consumo es ALTO, motivo por el cual la entidad procedió a realizar visita critica previa a la facturación para indagar la causa del alto consumo y encontró lo siguiente:

Visita Critica del 02 de Noviembre de 2021: **“LECTURA 76, MEDIDOR NO REGISTRA EN LA VISITA PREDIO SOLO NO CONTESTAN CITOFONO”**

*Que, como se pudo evidenciar, en la visita realizada el 25 de octubre se observó que el medidor registraba movimiento en el momento de la visita, pero no fue posible ingresar al predio para determinar cuál era su causa, procedimiento que tampoco pudo realizarse en la visita crítica, por ende se informa por medio del presente acto administrativo que para la cuenta próxima a emitirse no habrá lugar a aplicar descuentos y/o ajustes, debido a que hubo 2 visitas previas a la emisión de la factura y no fueron atendidas, es decir la entidad cumplió con lo establecido en la norma. **Matrícula 51362***

*Que, por lo anterior 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. **Matrícula No. 51362.***

4. Que, la Resolución **PQRDS 3574**, se inició el proceso de notificación enviando citación de notificación personal No.3574 el día 04 de noviembre de 2021, debido a que no se surtió la notificación personal, se procedió a enviar la notificación por aviso con adjunto de la respuesta el día 12 de noviembre de 2021 Aviso 333 al predio objeto de reclamación **CALLE 10 N 18 61 APTO 401 ED LA SIERRA**, es de aclarar que no fue enviada copia al correo ya que en el escrito no se evidenció correo alguno.
5. Que, como se informó mediante la **Resolución PQRDS 3574**, en el momento de realizar la visita crítica correspondiente al periodo de noviembre de 2021 no pudo verificarse internamente el predio debido a que estaba solo, por lo cual se recomendó revisar las instalaciones internas con la finalidad de evitar altos cobros.
6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92146**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.56136625** (periodo de octubre de 2021), **No.56478297** (periodo de noviembre de 2021), **No.56822534** (periodo de diciembre de 2021), sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula No.51362.**
7. 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...”*.
8. 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)*

períodos 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”.

9. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.56136625** (periodo de octubre de 2021), **No.56478297** (periodo de noviembre de 2021), **No.56822534** (periodo de diciembre de 2021), realizando el cobro únicamente de **5M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, teniendo en cuenta el consumo promedio reportado por el medidor nuevo dispuesto en el predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos períodos por DESVIACION SIGNIFICATIVA. **Matrícula No.51362.**
10. Que, en relación a las cuentas **No. 57168594** (periodo de enero de 2022), **No.57518334** (periodo de febrero de 2022), no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula No.51362.**
11. Que, se recomienda a la usuaria, 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 No.51362.**
12. Que, 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.51362.**
13. 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 a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA ELISA CASTRO**, en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto **No.56136625** (periodo de octubre de 2021), **No.56478297** (periodo de noviembre de 2021), **No.56822534** (periodo de diciembre de 2021), realizando el cobro únicamente de **5M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, teniendo en cuenta el consumo promedio reportado por el medidor nuevo dispuesto en el predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos períodos por DESVIACION SIGNIFICATIVA. **Matrícula No.51362.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA ELISA CASTRO**, que en relación a las cuentas **No. 57168594** (periodo de enero de 2022), **No.57518334** (periodo de febrero de 2022), no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula No.51362.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA ELISA CASTRO**, que la Resolución **PQRDS 3574**, se inició el proceso de notificación enviando citación de notificación personal No.3574 el día 04 de noviembre de 2021, debido a que no se surtió la notificación personal, se procedió a enviar la notificación por aviso con adjunto de la respuesta el día 12 de noviembre de 2021 Aviso 333 al predio objeto de reclamación **CALLE 10 N 18 61 APTO 401 ED LA SIERRA**, es de aclarar que no fue enviada copia al correo ya que en el escrito no se evidenció correo alguno.

ARTÍCULO CUARTO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA ELISA CASTRO**, 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 No.51362.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA ELISA CASTRO**, que 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.51362.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA ELISA CASTRO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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. 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 dieciocho (18) días del mes de febrero de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

