

AVISO No. 349

17 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUIS SANTIAGO ARANA LANCHEROS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 6486 DEL 07 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **LUIS SANTIAGO ARANA LANCHEROS**

Dirección de notificación usuario: **MZ 15 CS 28 CIUD SIMON BOLIVAR**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 17 de mayo de 2024

Señor (a)

LUIS SANTIAGO ARANA LANCHEROS

Dirección: **MZ 15 CS 28 CIUD SIMON BOLIVAR**

Teléfono: 3104358709 - 3147575122

Matricula No. 104501

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 349 RESOLUCIÓN PQRDS 6486 DEL 07 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 349 RESOLUCIÓN PQRDS 6486 DEL 07 DE MAYO DE 2024.**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 6486 DEL 07 DE MAYO DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR183586
MATRICULA 104501**

La Abogada Profesional 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 **LUIS SANTIAGO ARANA LANCHEROS**, 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 de petición con radicado **No. 2024PQR183586**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **MZ 15 CS 28 CIUD SIMON BOLIVAR** identificado con **Matrícula 104501**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 15 CS 28 CIUD SIMON BOLIVAR** identificado con **Matrícula No. 104501**, se observa que a la fecha presenta un saldo por valor de **DOSCIENTOS VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$ 224.290,00)** por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo.
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 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”*.
5. Que el consumo facturado en el predio para el mes de enero, fue bajo la observación de lectura certera **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA** como se observa en la imagen que se adjunta a continuación:

Consumo		Lecturas								
Consumos por Periodo										
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	4		5302	61	56	5	LECTURA	NORMAL	25/04/2024	
2024	3		5283	56	51	5	LECTURA	NORMAL	26/03/2024	
2024	2		5264	51	14	37	LECTURA	ALTO CONSUMO...	26/02/2024	
2024	1		5245	14	7	7	LECTURA	NORMAL	24/01/2024	
2023	12		5226	7	0	7	LECTURA	BAJO LLAVE	26/12/2023	

6. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, se establece cuando hay lugar a una desviación significativa:

“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”.

7. Que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 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...” (negrilla fuera de texto). En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 26 de febrero del año en curso, por medio de la cual fue confirmada la lectura 51, encontrando que el medidor e instalaciones se encontraban funcionando normal, tal y como se puede evidenciar en reporte que se evidencia en el sistema.

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						23/02/2024 08:00:34
Fecha Ejecución						26/02/2024 16:24:00
Fecha Legalización						28/02/2024 16:28:08
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4545 - Jorge Eliecer Gaviria Arias
Usuario que Genera						lgarcia
Usuario que Legaliza						lauramsj
Programa						WFLEGA
Cupón						----
Observación	LECTURA 51, NUMERO DE PERSONAS 2, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATIENDE: SANTIAGO					

8. 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...”.

9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 104501**. Debido a que no se evidenció algún error de lectura o algún tipo de anomalía en el medidor dispuesto en el predio.
10. Con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la práctica de una visita de verificación en el predio la cual se llevó a cabo el 11 de marzo de 2024, por medio de la cual fue confirmada la lectura 12 correspondiente al registro arrojado por el nuevo medidor instalado en el predio.
11. 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: Informar a la peticionaria, la señora **LUIS SANTIAGO ARANA LANCHEROS**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 104501**. Dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un alto consumo. **Matricula 104501**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 104501**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **LUIS SANTIAGO ARANA LANCHEROS**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dada en Armenia, Q., a los siete (07) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP