

AVISO No. 416

05 DE JUNIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 8012 DEL 27 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **MAGDA ZULUAGA**

Dirección de notificación usuario: **CR 19 25 N - 50 CS 2 CR SANTA CLARA**

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., 05 de junio de 2024

Señor (a):

MAGDA ZULUAGA

Dirección: **CR 19 25 N - 50 CS 2 CR SANTA CLARA**

Correo: magdazuluaga1288@gmail.com

Matricula No.113115

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 416 RESOLUCIÓN PQRDS 8012 DEL 27 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 416 RESOLUCIÓN PQRDS 8012 DEL 27 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 8012
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR529902
MATRICULA 113115

La Abogada 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 peticionaria, la señora **MAGDA ZULUAGA**, 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. 2024PQR529902**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el barrio **CR 19 25 N - 50 CS 2 CR SANTA CLARA**, identificado con **Matrícula 113115**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el barrio **CR 19 25 N - 50 CS 2 CR SANTA CLARA**, identificado con **Matrícula 113115**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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*.

4. Con ocasión de su solicitud se ordenó una visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 22/05/2024, se adjunta reporte de visita:

“...LEC 2864. SERIE OK. 4 PERSONAS. SURTE VIVIENDA. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA USUARIO...”

- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 113115**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL y en el periodo correspondiente al mes abril de 2024 se evidencia un alto consumo.

Consumo		Lecturas		Consumos por Período					
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura		
2024	5		5310	2858	2840	18	LECTURA	NORMAL	
2024	4		5291	2840	2803	37	LECTURA	NORMAL	
2024	3		5272	2803	2803	17	LECTURA	TAPADO	
2024	2		5253	2803	2786	17	LECTURA	NORMAL	
2024	1		5234	2786	2769	17	LECTURA	NORMAL	

- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 113115**, 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 la cuenta de acueducto **No. 66876796**, correspondiente al periodo de abril de 2024, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.
- Adicionalmente se evidencia 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...”.

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) 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”.

- Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No. 66876796**, realizando el cobro únicamente de **17M3**



por concepto de consumo; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula No. 113115.**

9. Que, se informa al peticionario (a), 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 113115.**
10. Es importante recordar a la peticionaria, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"**
11. Se recomienda al peticionario (a), 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 como también en caso de presentar cualquier novedad relacionada con el medidor es su deber reportar a la empresa. **Matrícula No. 113115.**
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 a la pretensión de la peticionaria, la señora **MAGDA ZULUAGA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 66876796**, correspondiente al mes de abril de 2024, realizando el cobro únicamente de **17M3** por concepto de consumo; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los **M3** cobrados de más en dicho periodo **Matrícula No. 113115.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, la señora **MAGDA ZULUAGA**, 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. 113115.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, **MAGDA ZULUAGA** 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP