

AVISO No. 432

11 DE JUNIO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 8144 DEL 30 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **LILIANA BETANCUR**

Dirección de notificación usuario: **CL 5N 18A 80 CS 12 COND SALAMANCA**

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., 11 de junio de 2024

Señor(a):

**LILIANA BETANCUR**

**Dirección: CL 5N 18A 80 CS 12 COND SALAMANCA**

Matricula: 109255

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 432 RESOLUCIÓN PQRDS 8144 DEL 30 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 432 RESOLUCIÓN PQRDS 8144 DEL 30 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 8144**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN”**  
**RADICADO No. 2024PQR497919**  
**MATRICULA 109255**

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 **LILIANA BETANCUR**, 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. 2024PQR497919**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 5N 18A 80 CS 12 COND SALAMANCA**, identificado con **Matrícula 109255**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 5N 18A 80 CS 12 COND SALAMANCA** identificado con **Matrícula No. 109255**, se observa que a la fecha adeuda un saldo por valor de **CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS MIL CIENTO OCHENTA PESOS MCTE (\$ 462.180,00)** en 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 mayo de la presente anualidad, 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		Multiusuario		Consumos por Período		
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	
2024	5		5307	314	258	56 LECTURA	ALTO CONSUMO...	
2024	2		5250	258	241	17 LECTURA	NORMAL	
2024	1		5231	241	232	9 LECTURA	NORMAL	
2023	12		5212	232	208	24 LECTURA	NORMAL	
2023	11		5193	208	187	21 LECTURA	NORMAL	

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...”. En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 06 de mayo del año en curso, por medio de la cual fue confirmada el consumo alto por CRITICA y se hizo la revisión correspondiente, encontrando que el medidor e instalaciones se encuentran funcionando normal, por lo cual se adjunta soporte que reposa en el sistema interno de la entidad de la visita realizada en el predio:

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						03/05/2024 15:30:45
Fecha Ejecución						06/05/2024 08:51:00
Fecha fin ejecución						6/5/2024, 8:51:00
Fecha Legalización						08/05/2024 08:53:39
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA POR
¿Realizado por?						218 - JULIAN VASQUEZ ZORRILLA
Usuario que Genera						lagarcia
Usuario que Legaliza						lauramsj
Programa						WFLEGA
Cupón						----
Observación	LECTURA 317, NUMERO DE PERSONAS 4, SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES. MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATIENDE: MARGARITA					

8. Que como puede 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. Con ocasión de lo anteriormente expuesto no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 109255**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, aunado a que con la visita de verificación realizada en el predio se pudo constatar que el medidor registra normal y las instalaciones internas se encuentran en buen estado.
10. En virtud de lo anterior, se recomienda a los usuarios, 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 109255.**

11. Que, la Ley 142 de 1994, 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 expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informar a la peticionaria, la señora **LILIANA BETANCUR**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 109255**. 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 109255.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, la señora **LILIANA BETANCUR**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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. 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, 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 treinta (30) días del mes de mayo dos mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP