

AVISO No 526

02 DE AGOSTO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4257 DEL 25 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **MARIA MORENO MARTINEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 16 N° 19-41**

Funcionario que expidió el acto: **JAVIER SALAZAR**

Cargo: Profesional Especializado II

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 02 DE AGOSTO DE 2023

Señor(a)
MARIA MORENO MARTINEZ
CALLE 16 N° 19-41
Matricula No. 34689.
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **526 RESOLUCION PQRDS 4257 DEL 25 DE JULIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 526 RESOLUCION PQRDS 4257 DEL 25 DE JULIO DE 2023.**
"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 34689".

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4257 del 25-07- 2023
POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION
RADICADO No. 2023PQR745268 del 04/07/2023
MATRICULA 34689**

La 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, **MARIA MORENO MARTINEZ** 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 2023PQR745268**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LA CALLE 16 No 19-41** identificado con **Matricula 34689**.
2. 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 (...).*
3. Que, al momento el predio cuenta con una factura pendiente por cancelar por valor de **treientos treinta y siete mil setecientos noventa y tres (\$337.793,00)** por concepto de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Código Predio	
34689	\$337.793,00	\$0,00	36217270	19638	

4. Que, en virtud de su solicitud el pasado 2023-06-30 se realizó visita al predio la cual arrojo el siguiente concepto:

“MEDIDOR TRABAJA ALREVES SE INFORMA A CONTROL PERDIDAS PARA CORREGIR SU POSICION SE DESCUENTA CONSUMO USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS”
5. Que, por su parte 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”*.



6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 34689**, se observa que se factura bajo la Observación: TRABAJA AL REVES, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5123	9502	9502	12	71	TRABAJA AL REVES	18/07/2023
5104	9502	9503	12	71	TRABAJA AL REVES	16/06/2023
5085	9503	9503	12	71	TRABAJA AL REVES	16/05/2023
5066	9503	9503	12	71	TRABAJA AL REVES	17/04/2023
5047	9503	9505	12	71	TRABAJA AL REVES	16/03/2023

7. Que, se informa a la peticionaria que el predio cuenta con un instrumento de medida el cual se encuentra **TRABAJANDO AL REVES** y se factura consumo por promedio, y no se tiene en cuenta los consumos reales, lo que lleva a la entidad a facturar consumo superior al gasto real, motivo por el cual, los cobros NO son acordes a los registrado por el mismo. **Matricula 34689**.
8. Que se informa que el día 2023-06-30 se informó a control pérdidas para corregir la posición. Igualmente se evidencia en el sistema que se reliquido aplicando descuentos mínimos para el mes de mayo
9. Que, de conformidad a las razones expuestas anteriormente, **se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas DE ACUEDUCTO correspondientes a los meses de mayo cuenta 62909003 cobrando 0 mt3 y julio 63646001 cobrando solo 0 mtrs3**, pues los valores facturados no corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio Matricula **34689**.
10. Que, se recomienda a los usuarios, 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 facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matricula 57136**.
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: Acceder a pretensión de la señora **MARIA MORENO MARTINEZ**, se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas DE ACUEDUCTO correspondientes a los meses de mayo cuenta 62909003 cobrando 0 mt3 y julio 63646001 cobrando solo 0 mtrs3, pues los valores facturados no corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio Matricula **34689**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que el predio cuenta con un instrumento de medida el cual se encuentra **TRABAJANDO AL REVES** el cual se notificó al área encargada ara su reposicionamiento. **34689**.

ARTICULO TERCERO: Que se informa la señora **MARIA MORENO MARTINEZ**, que se pasara la novedad al área de facturación, para que sea tenido en cuenta al momento de facturar, es un Usuario de CONSUMOS MINIMOS según la visita técnica realizada al predio. **Matricula 34689**

ARTICULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA MORENO MARTINEZ**, de la presente Resolución. **Matricula 34689**

ARTICULO QUINTO: 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 o por el correo electrónico 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 veinticinco (25) días del mes de Julio Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP

Señor (a):
MARIA MORENO MARTINEZ
Direccion: **CALLE 16 No 19-41**
No teléfono: **7467667**
Matrícula **34689**
Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal* **RESOLUCION PQRDS 4257 DEL 25 DE JULIO DE 2023.**

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente RESOLUCION PQRDS 4257 “ **POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA RESOLUCION MATRÍCULA 34689**”

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP