

**AVISO No. 913**

**24 DE OCTUBRE DE 2024**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11359 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ANONIMO**

Dirección de notificación usuario: **URB VILLA XIMENA MZ F CS 42**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado ||  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 24 de octubre de 2024

Señor(a):

**ANONIMO**

Dirección: **URB VILLA XIMENA MZ F CS 42**

**Matrícula No. 29444**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 913 RESOLUCIÓN PQRDS 11359 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 913 RESOLUCIÓN PQRDS 11359 DEL 16 DE OCTUBRE 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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado ||  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 11359**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR553544**  
**MATRICULA 29444**

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, el señor(a) **ANONIMO**, 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. 2024PQR553544**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB VILLA XIMENA MZ F CS 42** identificado con **Matrícula 29444**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB VILLA XIMENA MZ F CS 42** identificado con **Matrícula No. 29444**, se observa que a la fecha se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo.

Contrato					
<b>29444 - ANDRES SENUVER SEPULVEDA GARCIA</b>					
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 11					
Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0

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. Que, una vez revisado el historial de consumo del predio identificado con **Matrícula 29444**, se evidencio que en el periodo correspondiente al mes de septiembre de 2024, hubo un incremento en el consumo. Razón por la cual el consumo facturado en el predio, fue bajo la observación de **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**.

Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Período			
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura		
2024	9	5396	844	783	61	LECTURA	ALTO CONSUMO...		
2024	8	5376	783	776	7	LECTURA	NORMAL		
2024	7	5355	776	742	34	LECTURA	NORMAL		
2024	6	5336	742	699	43	LECTURA	NORMAL		
2024	5	5317	699	659	40	LECTURA	NORMAL		

- 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*”.
- 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 20 de septiembre del año en curso, confirmando la lectura 845 y verificando el normal funcionamiento del aparato de medición.

Observación  
LEC 845 1 VIVIENDA 4 PERSONAS NO FUGAS ANDRES BUSTAMANTE FRC .

- Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presentó ALTO CONSUMO y fue confirmado por CRITICA.
- Se recomienda al peticionario, 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. **Matrícula 29444.**
- 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 expuesto, Empresas Publicas de Armenia ESP

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informar al peticionario(a), **ANONIMO**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 29444**. Teniendo en cuenta 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.

**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 éste. **Matrícula 29444**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario(a), **ANONIMO**, 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. 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P. Dada en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de octubre de dos mil veinticuatro (2024).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Proyecto: Natalia Romero Orrego

Revisó y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS