

**RESOLUCION PQRDS 2199
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 28923**

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 señora **LILIA INSUASTI**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio **7 DE AGOSTO MZ 20 CS 25**, identificado con **Matrícula 28923**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **7 DE AGOSTO MZ 20 CS 25**, identificado con **Matrícula 28923**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado 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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 28923**, 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 en la cuenta de acueducto **No.58714031** por la cual reclama la usuaria, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 28923**.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción			
4859	1542	1513	29	-1	NORMAL	58714031	18/05/2022	19
4840	1513	1498	15	-1	NORMAL	58365299	21/04/2022	19
4821	1498	1484	14	-1	NORMAL	58014616	17/03/2022	19
4802	1484	1468	16	-1	NORMAL	57664651	16/02/2022	19
4783	1468	1437	31	-1	NORMAL	57316911	17/01/2022	18

5. 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..."*



6. 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”.
7. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.58714031** por la cual reclama la usuaria, realizando el cobro únicamente de **19M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 28923.**
8. Que, en razón de lo anterior se recomienda a la usuaria, 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 No. 28923.**
9. Que se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, 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. 28923.**
10. 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, señora **LILIA INSUASTI**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta **No.58714031** por la cual reclama la usuaria, realizando el cobro únicamente de **19M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 28923.**



ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LILIA INSUASTI**, que en caso de que su solicitud sea procedente, 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. 28923.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LILIA INSUASTI**, 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.

Dado en Armenia, Q., a los siete (07) días del mes de junio de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Citación de Notificación Personal No. **2200** de 07/06/2022

Armenia, Quindío. 07 de junio de 2022

Señor (a):

LILIA INSUASTI

Dirección:

BARRIO 7 DE AGOSTO MZ 20 CASA 25

Matricula No.28923.

Celular: 315 729 7638

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2199.*

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 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 2199 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

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.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, 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.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

