

AVISO No 028

11 DE ENERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **PQRDS 19657 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **SEBASTIAN LOAIZA GRANADA**

Dirección de notificación usuario **CL 19N 15 - 53 TR 1 AP 608 TORRE MAKANA**

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

Cargo: Profesional Especializado ||

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



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



Armenia, 11 de enero de 2024

Señor (a):

SEBASTIAN LOAIZA GRANADA

Dirección: **CL 19N 15 - 53 TR 1 AP 608 TORRE MAKANA**

Matricula No.140065

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 028 RESOLUCION PQRDS 19657 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 028 RESOLUCION PQRDS 19657 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**

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 19657
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR650970
MATRICULA 140065

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, el señor **SEBASTIAN LOAIZA GRANADA**, 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. 2023PQR650970**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 19N 15 - 53 TR 1 AP 608 TORRE MAKANA**, identificado con **Matrícula 140065**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 19N 15 - 53 TR 1 AP 608 TORRE MAKANA**, identificado con **Matrícula 140065**, se observa que a la fecha dicho predio presenta un saldo por valor de **CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO PESOS MCTE (\$ 483.328,00,)** 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.*

- Que con ocasión de sus solicitud se ordenó una visita de verificación al predio, confirmando la lectura 174, pero no pudiendo revisar instalaciones internas por haber nada en el predio, se adjunta reporte de visita:

“...LEC 272. USUARIO NO DEJA NUMERO DE CELULAR NADIE EN EL PREDIO...”

- Que, en razón de lo anterior se realizará revisión a las facturas emitidas en los periodos comprendidos desde agosto de 2023, incluyendo este último debido que fue emitido después de haber radicado el derecho de petición. **Matrícula 140065.**
- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 140065**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL y en el mes de septiembre se evidencia un ALTO CONSUMO.

Consumos por Periodo									
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2023	12		5213	272	210	62	LECTURA	NORMAL	07/12/2023
2023	11		5194	210	208	2	LECTURA	NORMAL	07/11/2023
2023	10		5175	208	205	3	LECTURA	NORMAL	06/10/2023
2023	9		5156	205	177	28	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFL.	07/09/2023
2023	8		5137	177	175	2	LECTURA	NORMAL	09/08/2023

- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 140065**, 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. 65373688**, correspondiente al periodo de diciembre sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.
- 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”.

10. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 65373688**, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumo; correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 140065.**
11. Se recomienda al usuario, 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. 140065.**
12. 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. 140065.**
13. 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 del peticionario, el señor **SEBASTIAN LOAIZA GRANADA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. No. 65373688** realizando el cobro únicamente de **5M3** 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. 140065.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **SEBASTIAN LOAIZA GRANADA**, 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. 92146.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **SEBASTIAN LOAIZA GRANADA** 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 veintinueve (29) días del mes de diciembre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

