

10 de Noviembre de 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 3409 DEL 30 de Octubre de 2020

Persona a notificar: **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**

Dirección de notificación usuario : CALLE 30 5 3 SUR CA BARRIO ADIELA ETAPA 1 MZ 5
CASA 3

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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. 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 10 de Noviembre de 2020

Señor (a):

JHON MARIO GAVIRIA GARZON

CALLE 30 5 3 SUR CA BARRIO ADIELA ETAPA 1 MZ 5 CASA 3

Correo: mariogaviria.utp@gmail.com

Matrícula No. 24658

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0270 RES. PQRDS 3409 DEL 30 de Octubre de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.0270** RES. PQRDS 3409 DEL 30 de Octubre de 2020. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN **Matrícula No.24658**".

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,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCION PQRDS 3409
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 24658

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 superintendencia de industria y comercio remitió a Empresas Públicas de Armenia ESP queja presentada por el señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, aclarando que la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante auto número 29221 de 18 de mayo de 2020, rechazó la demanda del usuario por falta de competencia, por lo cual en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que efectuó reclamo directo ante el productor y/o proveedor, de forma verbal el día 23 de abril de 2020, no obstante lo anterior indica bajo gravedad de juramento que el demandado (EPA ESP) no expidió la respectiva constancia, de conformidad con el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, así mismo indica que el demandado dio respuesta a su reclamación el día 28 de abril de 2020 manifestando consumo normal y que debía pagar la factura, manifiesta que su inconformidad es referente a que en los meses de enero y febrero fueron normales de acuerdo al historial de consumos pero marzo y abril se triplicó el costo de la factura, por tanto se hizo la solicitud a la empresa prestadora del servicio la cual indica que no hay irregularidad respondiendo de forma negativa la solicitud de servicios, por lo anterior solicita que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor o usuario, que cualquier otra pretensión que se estime legítima se valide y se corrija la irregularidad en el costo de la factura del servicio de agua.
2. Que revisado el registro documental y digital de la entidad, no se evidencia reclamación “VERBAL” presentada el 23 de abril de 2020 como lo manifiesta el peticionario en su escrito, es de aclarar que la oficina de atenciones quejas y reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP la cual se encuentra ubicada en el centro comercial del café tercer piso, estuvo cerrada desde el día 24 de marzo al 25 de junio de 2020 debido al aislamiento obligatorio ordenado por el gobierno nacional en atención a la pandemia por COVID-19, siendo la página web, correos de la entidad, aplicativo PQRDS y chat virtual los únicos canales de atención habilitados durante ese tiempo.
3. Que verificado en el sistema, se observa que mediante solicitud **No.622858 del 25 de septiembre de 2020** se dio trámite a petición verbal respecto a inconformidad de consumo informado el usuario que el predio está habitado recientemente, se ordenó la práctica de una visita de verificación, ejecutada el día 28 de septiembre de 2020, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 456, 4 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, USUARIO INFORMA QUE EL PREDIO ESTUVO DESOCUPADO EN REMODELACION, ATENDIO LUZ MERY CORRALES, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS,”.

Código Atención	622858	Fecha Radicado	2020-09-25 12:00:00
Observación	VERIFICAR LECTURA INSTALACIONES Y QUE SURTE SEGUN USUARIO RECEIN HABITADO LLEVA 3 MESES DESHABITADO, LLAMAR ANTES DE IR	Fecha Notificación	
Fecha Traslados SSPD		Usuario	lagarcia
Fecha Respuesta	2020-09-30 10:00:30	Descripción Servicio

Fecha Ejecucion	2020-09-28 09:57:07	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2020-09-30 10:00:30		LECTURA 456, 4 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, USUARIO INFORMA QUE EL PREDIO ESTUVO DESOCUPADO EN REMODELACION, ATENDIO LUZ MERY CORRALES, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS.....LUIS GARCIA
Código Estado Orden Actividad	3	Observación	
Descripción	LEGALIZADA		
Usuario	lagarcia		
		Código Técnico	1522
		Nombre	EGBERTO ANIBAL GARCIA LOZANO
		Cedula	7524578

4. Que posteriormente, le fue comunicado al peticionario el resultado de la visita practicada haciéndole saber que no procede ningún tipo de descuento respecto del predio identificado con **Matrícula 24658**, explicándole al usuario que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura los recursos que proceden, el termino y el funcionario ante quien debía interponerlos. **Matrícula 24658**
5. Que la inconformidad presentada por el peticionario, se tramitará como derecho de petición según lo establecido en los Artículos 153 y 154 de la ley 142 de 1994, es de tener en cuenta que la presentación de una demanda deberá realizarse ante el juez competente:

“Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que

realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia”

6. 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 (...)* , el derecho de petición fue recibido el día 13 de octubre de 2020, por ende las cinco facturas expedidas en su momento corresponde a los periodos de Mayo, Junio, Julio, Agosto y septiembre de 2020, facturas a las cuales se les realizará la respectiva revisión y análisis.
7. Que por lo anterior se informa al peticionario, que no es posible realizar revisión respecto a las facturas de los periodos de marzo y abril de 2020, dado que estas facturas superan los 5 periodos de reclamación indicados por ley. **Matrícula 24658**
8. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 24658**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
467	450	17	-1	NORMAL	52335685	21/10/2020
450	431	19	-1	NORMAL	52005192	23/09/2020
431	420	11	-1	NORMAL	51674589	24/08/2020
420	408	12	-1	NORMAL	51346084	23/07/2020
408	389	19	-1	NORMAL	51017438	25/06/2020
389	364	25	-1	NORMAL	50692887	22/05/2020

9. Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 24658.**
10. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 24658.**
11. Que se realizó un análisis de las facturas **No. 50692887, No. 51017438. No. 51346084, No. 51674589, No. 52005192, No. 52335685,** y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa. **Matrícula 24658.**
12. 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”.*
13. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No. 50692887, No. 51017438. No. 51346084, No. 51674589, No. 52005192, No. 52335685,** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 24658.**
14. Que 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, es de aclarar que en cada predio se realiza un consumo diferente y por ello cada uno tiene su respectivo medidor, con la finalidad de registrar el consumo real del predio. **Matrícula 24658.**
15. Que se informa al peticionario, que nunca ha sido intención de la entidad vulnerar sus derechos como consumidor o usuario, pues la entidad factura acorde a lo registrado por medidor dispuesto en el predio, y como puede observarse, el cobro se ha realizado acorde a la diferencia de lecturas, así mismo se realizó la respectiva revisión encontrando todo en buen estado sin situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 24658.**
16. 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: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON,** el sentido de reliquidar las cuentas **No. 50692887, No. 51017438. No. 51346084, No. 51674589, No. 52005192, No. 52335685,** pues los valores facturados corresponde a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, además se observa que no sobrepasa el porcentaje de desviación significativa. **Matrícula 24658.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 24658.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, que revisado el registro documental y digital de la entidad, no se evidencia reclamación “VERBAL” presentada el 23 de abril de 2020 como lo manifiesta el peticionario en su escrito, es de aclarar que la oficina de atenciones quejas y reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP la cual se encuentra ubicada en el centro comercial del café tercer piso, estuvo cerrada desde el día 24 de marzo al 25 de junio de 2020 debido al aislamiento obligatorio ordenado por el gobierno nacional en atención a la pandemia por COVID-19, siendo la página web, correos de la entidad, aplicativo PQRDS y chat virtual los únicos canales de atención habilitados durante ese tiempo.

ARTÍCULO CUARTO: Recomendar al peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, 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, es de aclarar que en cada predio se realiza un consumo diferente y por ello cada uno tiene su respectivo medidor, con la finalidad de registrar el consumo real del predio. **Matrícula 24658.**

ARTICULO QUINTO: Informar al peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, 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 (...)*, el derecho de petición fue recibido el día 13 de octubre de 2020, por ende las cinco facturas expedidas en su momento corresponde a los periodos de Mayo, Junio, Julio, Agosto y septiembre de 2020, facturas a las cuales se les realizará la respectiva revisión y análisis.

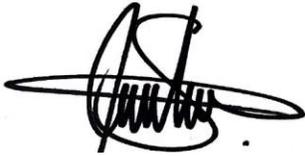
ARTICULO SEXTO: Informar al peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, que la inconformidad presentada por el peticionario, se tramitará como derecho de petición según lo establecido en los Artículos 153 y 154 de la ley 142 de 1994, es de tener en cuenta que la presentación de una demanda deberá realizarse ante el juez competente

ARTICULO SEPTIMO: Notificar al peticionario, señor **JHON MARIO GAVIRIA GARZON**, de la presente Resolución.

ARTICULO OCTAVO: 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintinueve (29) días del mes de octubre de Dos Mil veinte (2020)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johanna Andrea Franco Salazar', with a large, stylized initial 'J' and 'A'.

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 3409 del 29 de octubre de 2020**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)