

AVISO No 155



04 DE ABRIL 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1043 del 24 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**

Dirección del predio **CL 21 CR 26 ESQ LC 1 SAN JOSE**

Funcionario que expidió el acto: **ANGIE ANDREA TREJOS**

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,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial

Armenia, 04 DE ABRIL 2022

Señora:

**RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO
CL 21 CR 26 ESQ LC 1 SAN JOSE**

Correo: auxiliar.administrativa@facilisimo.co

Matricula: **64616**

LC

ASUNTO: Notificación por Aviso 155- RES –PQRDS 1043 del 24 de Marzo de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 155- RES –PQRDS 1043 del 24 de Marzo de 2022**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 64616.”

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 1043
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 64616**

La Abogada 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 (la) señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, 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 ubicado en el **CL 21 CR 26 ESQ LC 1 SAN JOSE**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.64616**.
2. 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 (...)*.
3. Que una vez revisado en el sistema de la entidad, se evidencia que la entidad al detectar el alto consumo del predio ubicado en el **CL 21 CR 26 ESQ LC 1 SAN JOSE**, para el periodo de febrero de 2022, solicitó visita de verificación el día 17 de febrero de 2022; lo anterior con el fin de indagar el motivo del alto consumo, la cual arrojó lo siguiente:

“MEDIDOR INTERNO DENTRO DE EDIFICIO, FUNCIONA INSTALACIONES DE FACILISIMO”
4. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio, la cual se llevó acabo el día de 04 marzo de 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 997. 2 PERSONAS. MEDIDOR DENTRO DEL EDIFICIO NO HAY PORTERO. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNS NORMALES. FUNCIONA PUNTO DE APUESAS FACILISIMO. FIRMA MARYORY MARTINEZ G.”
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 64616**, 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. 57685612**, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
998	971	27	-1	NORMAL	21/03/2022
971	934	37	-1	NORMAL	17/02/2022
934	932	2	-1	NORMAL	18/01/2022
932	930	2	-1	NORMAL	20/12/2021
930	928	2	-1	NORMAL	18/11/2021

6. 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 64616.**
7. 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 64616.**
8. 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”.
9. Que, si bien es cierto la entidad realizó visita crítica previa a la emisión de la factura, dicha acta de verificación no tiene firma debido a que nadie atendió la visita, motivo por el cual no fue posible determinar cuál es la causa del alto consumo.
10. 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...”.*
11. 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”.*
12. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, relíquidar la cuenta de acueducto **No. 57685612**, realizando el cobro únicamente de **2M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos DESVIACION SIGNIFICATIVA. **Matrícula No.64616.**

13. Que, 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; toda vez que como se puede evidenciar en el registro de mediciones para el periodo de marzo el predio continua con un alto consumo. **Matrícula No.64616.**
14. Que en relación de lo anterior, se informa al usuario que se procederá enviar la orden de una GEOFONIA, la cual consiste en: *“Visita especializada a donde se verifican los daños internos en la red de acueducto de la vivienda, esta se realiza a través de un Geofono, el cual es un equipo especial que funciona a través de sensores de sonido que transportan las ondas electromagnéticas al operario que realiza esta actividad a fin de que puedan detectar las fugas no perceptibles con facilidad”.*
15. Que respecto del servicio de aseo, se procede informar al peticionario que el predio ubicado en **CL 21 CR 26 ESQ LC 1 SAN JOSE**, se le factura como pequeño productor comercial, el cual corresponde a la tarifa establecida por la entidad. **Matrícula No.64616.**
16. 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.64616.**
17. 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, señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, en el sentido de reliquidar la cuenta de acueducto **No. 57685612**, realizando el cobro únicamente de **2M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos períodos DESVIACION SIGNIFICATIVA. **Matrícula No.64616.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al peticionario, señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, 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; toda vez que como se puede evidenciar en el registro de mediciones para el periodo de marzo el predio continua con un alto consumo. **Matrícula No.64616.**



ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, que se procederá enviar la orden de una GEOFONIA, con el fin de verificar fugas en el predio. **Matrícula No.64616.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, que la entidad le factura en el servicio de aseo como pequeño productor comercial, el cual corresponde a la tarifa establecida por la entidad para dicho predio. **Matrícula No.64616.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar al peticionario, señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, 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.64616.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al peticionario, señor (a) **RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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 veinticuatro (24) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



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 1043 del 24 de marzo de 2022**, 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. 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.

Notificado (a)

Notificador (a)

Armenia, Q. 24 de marzo de 2022

Señor (a):

RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO

Dirección del predio: **CL 21 CR 26 ESQ LC 1 SAN JOSE**

Correo: auxiliar.administrativa@facilísimo.co

Matricula No. **64616**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 1043*

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 pm a 4:30 pm, a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 1043 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 64616”**.

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,



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.