

**AVISO No 082**

06 DE MARZO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **TULIA OROZCO ESCALA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 0688 del 22 de febrero de 2023

Persona a notificar: **TULIA OROZCO ESCALA**

Dirección del predio: **BARRIO LA CEICILIA ET 1 MZ 28 CS 5**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

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,



**PAULA ANDREA MONTOYA**

Abogada-Contratista  
Dirección Comercial

Armenia, 06 DE MARZO DE 2022

Señor (a):

**TULIA OROZCO ESCALA**

Dirección: en **BARRIO LA CEICILIA ET 1 MZ 29 CS 5**

**Matricula No. 97284**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 082- Resolución-PQRDS 0688 del 22 de FEBRERO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 082- Resolución-PQRDS 0688** del 22 de febrero 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,



**PAULA ANDREA MONTOYA**

Abogada-Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 0688**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN PQR645918**  
**MATRICULA 97284**

La Abogada contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

**CONSIDERANDO**

1. Que, la peticionaria **TULIA OROZCO ESCALA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de acuerdo a lo manifestado en su escrito de petición del predio ubicado en el **Barrio LA CECILIA ET 1 MZ 29 CS 5** identificado con **Matrícula 97284**, dentro del cual solicita “se me facturen los consumos reales de acuerdo a la lectura del medidor, exoneren de cancelar los valores exagerados del consumo histórico, solicita visita para confirmar desviación significativa (...)”.
2. 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 (...)*.
3. 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, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **Barrio LA CECILIA ET 1 MZ 29 CS 5** identificado con **Matrícula 97284**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo pendiente en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así:

▲ Datos de productos

Ver ▼     Separar

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora
	Código	Descripción					
972841	1	ACUEDUCTO	1	\$25.138	\$0	\$25.138	\$0
972842	2	ALCANTARILLADO	1	\$13.880	\$0	\$13.880	\$0
972847	7	ASEO	0	\$0	\$0	\$0	\$0

5. Que revisado el historial de ordenes se observa que el día 03 del mes de noviembre de 2022, se efectuó visita de verificación, en la cual se encuentra que se corrigió la posición del medidor:

Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2022-11-03 08:55:58	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-11-09 08:58:10	Observación	SE CORRIGIO POSICION DEL MEDIDOR - MARCA-JANZ - SERIE - 918HA016698 - LECT - 9672 - OPERARIO - ARMANDO LONDOÑO.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	167
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO AUXILIAR GCP
Usuario	MCARDENAS	Cedula	0

6. Que, no obstante lo anterior, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 97284**, se puede observar que las ultimas 5 lecturas continúan bajo la descripción que el medidor “TRABAJA AL REVES”, tal y como se evidencia a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5016	99653	99661	15	71	TRABAJA AL REVES	25/01/2023
4997	99661	99667	15	71	TRABAJA AL REVES	23/12/2022
4978	99667	99676	15	71	TRABAJA AL REVES	23/11/2022
4959	99676	99683	15	71	TRABAJA AL REVES	25/10/2022
4940	99683	99691	15	71	TRABAJA AL REVES	26/09/2022

7. Que, se le indica a la usuaria que lo normal en el sistema de medición de los contadores es que inicien su conteo en CERO y va en aumento tras registrar de manera mensual el consumo del predio, en el caso particular de la matrícula 97284, se observa que el medidor trabaja al revés, significa que SI efectúa el registro del consumo real del predio pero iniciando desde la cifra 99999 y va disminuyendo cada mes, como quedó demostrado en el anterior pantallazo del sistema.
8. Que por lo anterior, se procederá a ordenar nuevamente al área encargada efectuar visita de revisión al medidor para corregir su posición o determinar si requiere ser retirado para chequeo en el banco de pruebas de la entidad. **Matrícula 97284.**
9. Que, en virtud de lo anterior, se procedió a efectuar una revisión detallada de lo registrado por el medidor de la matrícula 97284 para las últimas 5 facturas, pudiendo establecerse lo siguiente:

No. Factura y periodo facturado	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo real	Consumo facturado por EPA /promedio	Diferencia entre lo facturado y consumido en predio (cobrado de más)
60213485 - septiembre de 2022	99691	99683	8 MT3	15 MT3	7 MT3
60563782 – octubre 2022	99683	99676	7 MT3	15 MT3	8 MT3
60916956 noviembre 2022	99676	99667	9 MT3	15 MT3	6 MT3
61269507 diciembre 2022	99667	99661	6 MT3	15 MT3	9 MT3
61621556 enero 2023	99661	99653	8 MT3	15 MT3	7 MT3

10. De acuerdo al cuadro anterior, se observa que la entidad de manera errónea ha venido cobrando un consumo por promedio cuando en realidad si se está efectuando un registro real del consumo, por lo cual se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad DESCONTAR los metros cobrados de más en las facturas de los meses septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 y la del mes de enero de 2023, así:

No. Factura y periodo facturado	PROCEDE DESCONTAR
<b>60213485</b> septiembre de 2022	7 MT3
<b>60563782</b> octubre 2022	8 MT3
<b>60916956</b> noviembre 2022	6 MT3
<b>61269507</b> diciembre 2022	9 MT3
<b>61621556</b> enero 2023	7 MT3

11. 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”.*

12. 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 re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.
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 de la peticionaria, señora **TULIA OROZCO ESCALA**, en el sentido de reliquidar y/o descontar los metros cobrados de más en las facturas de los meses septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 y la del mes de enero de 2023, de la siguiente manera:

**Matrícula No. 97284.**

No. Factura y periodo facturado	PROCEDE DESCONTAR
<b>60213485</b> septiembre de 2022	7 MT3
<b>60563782</b> octubre 2022	8 MT3
<b>60916956</b> noviembre 2022	6 MT3
<b>61269507</b> diciembre 2022	9 MT3
<b>61621556</b> enero 2023	7 MT3

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **TULIA OROZCO ESCALA**, 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. 57371.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Oficiar al área de gestión control pérdidas para que proceda a efectuar visita de revisión al medidor para corregir su posición o determinar si requiere ser retirado para chequeo en el banco de pruebas de la entidad. **Matrícula 97284.**

**ARTÍCULO CUARTO** Notificar a la peticionaria, señora **TULIA OROZCO ESCALA**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 veintidós (22) días del mes de febrero de Dos Mil veintitrés (2023)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



Paula Andrea Montoya  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP