

AVISO No. 556

19 DE JULIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ADRIANA PATRICIA TENJO BENITEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 8919 DEL 10 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **ADRIANA PATRICIA TENJO BENITEZ**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 53 NO. 15 -3 PISO 3**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 19 de julio de 2024

Señora:

ADRIANA PATRICIA TENJO BENITEZ

DIRECCION: Calle 53 No. 15 -3 piso 3

TELEFONO: 315 753 7814

MATRICULA: 120758

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 556 RESOLUCIÓN PQRDS 8919 DEL 10 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 556 RESOLUCIÓN PQRDS 8919 DEL 10 DE JULIO DE 2024**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



**RESOLUCION PQRDS 8919
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR550199
MATRICULA 120758**

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, la señora **ADRIANA PATRICIA TENJO BENITEZ**, 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 en lo manifestado en el escrito de petición con Radicado **No. 2024PQR550199**, respecto del predio ubicado en la **CL 53 15 - 3 P 3 BR LA CASTILLA**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 120758**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 53 15 - 3 P 3 BR LA CASTILLA**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 120758**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que 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”*.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...” (...)

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 120758**, se observa que, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, debido a que no fue posible tomar una lectura certera con anterioridad y se estaba facturando bajo promedio.



Consumos por Período										
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	6		5340	235	227	8 LECTURA	NORMAL	25/06/2024		
2024	5		5321	227	227	15 LECTURA	TAPADO	27/05/2024		
2024	4		5302	227	227	6 LECTURA	BAJO LLAVE	25/04/2024		
2024	3		5283	227	227	6 LECTURA	TAPADO	26/03/2024		
2024	2		5264	227	227	6 LECTURA	TAPADO	26/02/2024		

- Que, para periodo de junio de 2024, la entidad rectificó las lecturas tomadas, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real de los periodos de marzo a mayo de 2024, para un total de 8m3 consumidos.
- Que, de conformidad con lo expuesto, entre la lectura 227 y 235 hay una diferencia de 2m3, que corresponde a lo realmente consumido entre de marzo a junio del 2024 y lo que facturó la entidad, razón por la cual se encuentra procedente re liquidar las cuentas de acueducto **No. 66722582, 67093281 y 67465771** descontando el consumo cobrado.
- 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 la matrícula correspondiente al predio 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.
- Es de aclarar que dicha inconsistencia obedeció a la imposibilidad de lectura, razón por la cual se facturo bajo promedio, debido a que el medidor se encontraba TAPADO/BAJO LLAVE, razón por la cual es importante recordar a la peticionaria, que **el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**"; que una vez se dé cumplimiento a sus obligaciones con el fin de permitir la lectura del medidor, será posible facturar de conformidad con el registro del medidor.
- Cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, la entidad procede a dar aplicación a lo estipulado por el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual estipula que: *"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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”; razón por la cual era procedente el cobro de consumo bajo promedio en la cuenta de acueducto correspondiente al periodo de febrero del año en curso.

10. Se recomienda, 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, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 120758.**
11. 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 expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, señora **ADRIANA PATRICIA TENJO BENITEZ**, que se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto **No. 66722582, 67093281 y 67465771** descontando el consumo cobrado por **DESACUMULACION DE CONSUMO** correspondiente a los periodos de marzo a mayo de 2024. **Matrícula 120758.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 120758.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora(a) **ADRIANA PATRICIA TENJO BENITEZ** 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 diez (10) días del mes de julio de dos mil veintitrés (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP