

**RESOLUCION PQRDS 4179**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2022PQR405009 DEL 2022-09-20**  
**MATRICULA 35401**

El abogado contratista adscrito 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,

**CONSIDERANDO**

1. Que la sociedad **SERVICIOS POSTALES ESPECIALIZADOS S.A.S.**, mediante radicado **2022PQR405009** radica ante las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. solicitud por medio de la cual solicita realizar validaciones y el ajuste al valor correspondiente a la factura del mes de septiembre por un presunto cobro excesivo de 6 veces por encima del promedio normal, adicional argumenta no tener ningún daño y continua el mismo personal.
2. Que por parte de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., se procede a verificar el sistema de medición de la entidad evidenciando lo siguiente:
  - Para el mes de mayo el consumo es de 6 m3
  - Para el mes de junio el consumo es de 6 m3
  - Para el mes de julio el consumo es de 12 m3
  - Para el mes de agosto el consumo es de 6 m3
  - Para el mes de septiembre el consumo es de 36 m3

Lo anterior de conformidad al siguiente cuadro informativo extraído del software de la entidad.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2526	2490	36	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	15/09/2022
2490	2484	6	-1	NORMAL	18/08/2022
2484	2472	12	-1	NORMAL	17/07/2022
2472	2466	6	-1	NORMAL	15/06/2022
2466	2460	6	-1	NORMAL	16/05/2022

3. Que de la anterior información, se puede presumir una posible desviación por el alto consumo que se ocasiono en el mes de septiembre, tal y como lo indica la parte peticionaria. Pero esta situación no se configura para este caso en particular, toda vez que por parte de las Empresas Publicas de Armenia



E.S.P., se realizó el procedimiento de ley en aras de verificar las causas del alto consumo previo a la facturación del mes de septiembre de 2022.

1. Que como sustento a lo anterior, para el periodo de facturación correspondiente al mes de septiembre de 2022, la entidad evidenció un alto consumo, por lo cual ordenó una visita de crítica mediante orden 892699, realizada el día 15 de septiembre de 2022, esto con el fin de verificar la lectura, estado del medidor e instalaciones internas, la cual arrojó lo siguiente:

“LECTURA 2526, 1 PERSONA SURTE LOCAL DE PRISA MEDIDOR Y INSTALACIONES EN BUEN ESTADO ATENDIO DIANA MILENA”

EPA		Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)				Documento Controlado	
Código: DC-R-035		Versión: 02		Fecha de Emisión: 18-04-13		Página: 1/1	
<p><b>Cláusula de Protección de Datos Personales:</b> Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP, (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>							
Datos del Predio							
Matrícula	35401	Ruta	0820054202	Ciclo	8 - CICLO 8	Estrato	COMERCIAL
Suscriptor	JAIRO MARTINEZ RODAS			Teléfono		Visita Número	
Dirección	CR 16 24 - 50 COND LA SUIZA			Fecha	2022	AA	MM DD
Barrio	CENTRO					09	14
Información Técnica							
Marca	Medidor Epa	Consumo	Lect. Actual	2490	Observaciones:	NORMAL	
Clase	Diam.		Lect. Anterior	2484			
Serie	018281		Consumo	6	Lectura Periodo:	2526	
Información Terreno							
Marca	OK	Lectura Actual	2526	Estado Externo del Medidor	Bueno	Adelante	
Clase	Diam. 1/2				Regular	Atrás	
Serie	DL				Malo	En el medidor	
Precinto Adelante		Precinto Atrás					
Clase de Uso							
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial	
Inquilinato		No. Locales		Actividad		Actividad	
Unidades Habitacionales		Unidades Habitacionales		Número Personas		Número de Personas	
Número de Locales	1	Número de Personas		Especial		Provisional	Número de Personas
Número de Personas	1	Oficinas		Número de Personas		Otro	
Tanques							
Elevado	Si	No	L/ts	Huellas de Rebose	Si	Reciente	Escape Actual
Superficial	Si	No	L/ts		No	Antigua	Si No
Fugas Perceptibles							
Baño Principal		Baño auxiliar		Otros			
Lavamanos	2	Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos	
Ducha		Ducha		Ducha		Ducha	
Cisterna	2	Flotador		Flotador		Cisterna	Flotador
		Tapón		Tapón			Tapón
Cocina		Lavadero		Otros			
Lavaplatos		Llave		Tuberías		Llaves	Antejardín
							Patio
Fugas Imperceptibles							
Prueba con Geófono		Localización: <i>visita + alto consumo</i>					
Si	No	<i>surte local de prisa</i>					
Solicitado por crítica:		<i>inst p normal, udo p normal</i>					
Observaciones:							
Firma <i>Diana Milena</i>		<i>Jairo Valero</i>					
Nombre		Inspector		Código:			
Suscriptor o Usuario		Fecha Visita		Hora Inicial:		Hora final:	
		22 09 15					



2. Que de la anterior visita crítica realizada previamente antes de la facturación del mes de septiembre se pudo determinar que el medidor surte 1 local y que las instalaciones se encuentran en buen estado, Por lo tanto, con base en la lectura arrojada en el medidor, se procedió a realizar el cobro de facturación para el mes de septiembre.
4. Que, como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con 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...**”.*

5. Que, adicional a la visita previa a la facturación, en el marco del trámite de la petición instaurada el día 28 de septiembre del 2022, se ordenó la práctica de una nueva visita mediante orden número 897295 realizada el día 28 de septiembre de 2022, en la cual se evidencia lo siguiente:

*“LEC 2530. 1 PERSONA. FUNCIONA LOCAL DE ENVIOS USO COMERCIAL. NO SE EVIDENCIA FUGAS MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO. FIRMA DIANA MILENA”*

6. Que conforme a lo evidenciado en la visita anteriormente transcrita, se puede evidenciar que la lectura del medidor ha ascendido de 2526 a 2530, adicional el funcionario que realiza la revisión menciona que las instalaciones internas están normales.
7. Que de la información anterior, se evidencia que por parte de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., se ha realizado el procedimiento de verificación del alto consumo previo a la facturación del mes de septiembre de 2022, situación que impide la configuración de una desviación por causa de un alto consumo. Así mismo, se vuelve a verificar las instalaciones y posibles fugas en el predio en la segunda visita de verificación, encontrando que todo se encuentra en buen funcionamiento, por lo tanto, se puede concluir por parte del suscrito que el consumo reflejado en el medidor es acorde a lo consumido por las personas que utilizan el servicio en el predio.
8. Que en respuesta a los motivos de inconformidad que sustenta la peticionaria, las Empresas Publicas de Armenia ha demostrado que ha sido garante del debido proceso y se ha dado cumplimiento a las etapas procesales oportunas con las prácticas de las visitas críticas y de verificación, en aras de esclarecer la situación que funda la inconformidad. En consecuencia, se considera que el cobro realizado en el mes de septiembre es el indicado de acuerdo a la lectura reflejada en el medidor, siendo este último el aparato adecuado para la toma de lecturas por consumo de agua en los predios.

9. 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, 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.
10. Que, en razón de lo anterior no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a la factura inmediatamente anterior, debido a que el consumo facturado corresponde al consumo generado, por tanto, considera este despacho que con fundamento en la visita de verificación se pudo concluir que el medidor funciona con normalidad y la lectura corresponde a la verificada por el funcionario que practico la visita.
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, 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”.

En mérito de lo anterior, las Empresas Publicas de Armenia a través de abogado contratista,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión del peticionario, sociedad **SERVICIOS POSTALES ESPECIALIZADOS S.A.S.**, de conformidad con lo expuesto a lo largo del presente proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar al peticionario, sociedad **SERVICIOS POSTALES ESPECIALIZADOS S.A.S**, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este.

**ARTÍCULO TERCERO:** Citar para la notificación personal del presente acto administrativo al peticionario, sociedad **SERVICIOS POSTALES ESPECIALIZADOS S.A.S**. En caso de no comparecer a la diligencia de notificación personal, esta se surtirá en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

**ARTICULO 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 o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (06) día del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
**Abogado**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

