

AVISO No 0034

26 de enero de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.

Por el cual se notifica al señor(a) **LUDIVIA ARBOLEDA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 0273 del 18 de enero de 2023**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA**

Dirección del predio: **BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PRIMER PISO**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado ||**

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Quindío. 26 de enero de 2023

Señor (a):

LUDIVIA ARBOLEDA

Dirección: **BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PRIMER PISO**

Matricula No. 92146

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 0034- Resolución PQRDS 0273 del 18 de enero de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 0034- Resolución PQRDS 0273 del 18 de enero 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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 0273
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2022PQR566182DEL 2022-12-29
MATRICULA 92146

El Profesional Especializado II 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 **LUDIVIA ARBOLEDA**, 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 **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matricula 92146**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 92146**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SESENTA MIL CIENTO NOVENTA PESOS MCTE (\$60.190)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, es menester de Empresas públicas de Armenia E.S.P reiterar:
4. Que, verificado el registro documental y software de la entidad, se evidencia que la usuaria ha sido reiterativa en sus peticiones aduciendo alto consumo, por lo cual Empresas públicas de Armenia E.S.P ha tomado todas las medidas pertinentes para el caso, realizando visitas de verificación, geofonia, CHEQUEO al medidor, del cual su resultado fue conforme, es decir no presenta falla alguna; así mismo en las cuentas que sobre pasa los porcentajes establecidos para desviación significativa se ha realizado la respectiva re liquidación.
5. Que, el medidor fue retirado para realizar CHEQUEO el día 17 de mayo de 2022 y entregado el 03 de junio de 2022, resultado el cual según el reporte notificado por el banco de pruebas/ laboratorio es CONFORME, es decir que no presenta falla en su funcionamiento y lo registrado por el medidor es acorde al consumo efectuado en el predio identificado con **Matricula 92146**, por ello la entidad procedió a instalar nuevamente el medidor, sin embargo si la usaría desea comprar uno en el mercado que cumpla con las especificaciones técnicas podrá hacerlo y será instalado en su predio.
6. Que, se informa a la usuaria que el laboratorio al cual son llevados los medidores a CHEQUEO, están debidamente legalizados y al efectuar la revisión exhaustiva de cada aparato de medición emiten la respectiva notificación al usuario explicando lo evidenciado en la revisión. **Matricula 92146**



7. Que, frente a las citaciones y notificaciones de las respuestas a los derechos de petición interpuestos por la señora LUDIVIA ARBOLEDA, se ha presentado dificultad debido a que ella suministra su lugar de residencial BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PRIMER PISO, como dirección de notificación pero al momento de realizar entrega de la correspondencia no se encuentran personas que reciban correspondencia o la usuaria se rehúsa a recibirla; es importante que tenga en cuenta los términos para su notificación en la entidad ya que los términos no se pueden suspender hasta que usted desee acudir a notificarse, así mismo usted puede proporcionar un correo electrónico para mayor celeridad o dar poder a una persona para que se notifique de la respuesta. Matrícula 92146.
8. Que, en razón de lo anterior se solicita a la peticionaria recibir las citaciones de notificación y acercarse a la entidad dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la recepción del documento o en su defecto recibir la notificación por Aviso la cual lleva consigo la Respuesta a su derecho de petición, ya que suele presentar derecho de petición nuevamente sin conocer la respuesta. **Matrícula 92146.**
9. Que, ahora bien, la usuaria en sus escritos manifiesta que no permanece en su predio y que cuando sea posible se acercará a la entidad a recibir su respuesta al derecho de petición, dichas respuestas no pueden ser notificadas personalmente, debido a que acude después del vencimiento de los términos, por lo cual la entidad entrega copia únicamente para su conocimiento, ya que se han cumplido todos los procedimientos legales correspondientes a la notificación; igualmente si la usuaria interpone los recursos dentro del término legal, se le darán los tramites que corresponden ya que la entidad no pretende vulnerar sus derechos.
10. Que, respecto al Recurso de Apelación DIRECTA fue rechazo, teniendo en cuenta el Artículo 159 de la Ley 142 de 1994 Artículo modificado por el **artículo 20** de la **Ley 689 de 2001**:

*“La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. **El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición** ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.”*

11. Que, igualmente se informó a la peticionaria, que frente al rechazo de su recurso de apelación era procedente únicamente el **Recurso de Queja**, el cual es facultativo y debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.
12. 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 (...).

13. 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*.
14. Que, las facturas que serían objeto de análisis son las **No.59718141** (periodo de agosto) **No.60083698** (periodo de septiembre), **No.60419004** (periodo de octubre), **No.60785967** (periodo de noviembre), **No.61138172** (periodo de diciembre):

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1052	1046	6	-1	NORMAL	61138172	14/12/2022
1046	1040	6	-1	NORMAL	60785967	15/11/2022
1040	1035	5	-1	NORMAL	60419004	13/10/2022
1035	1029	6	-1	NORMAL	60083698	14/09/2022
1029	1024	5	-1	NORMAL	59718141	16/08/2022

15. 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”*.
16. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92146**, 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.
17. 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 92146**.
18. 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 92146**.
19. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 92146**.

20. 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”*.
21. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.59718141** (periodo de agosto) **No.60083698** (periodo de septiembre), **No.60419004** (periodo de octubre), **No.60785967** (periodo de noviembre), **No.61138172** (periodo de diciembre), pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146**.
22. Que, el usuario tiene la posibilidad de realizar acuerdos de pago siempre y cuando deba más de tres facturas, igualmente el usuario puede realizar pagos parciales pero deberá tener en cuenta las fechas de suspensión del servicio, ya que al no realizar el pago completo, el sistema lo toma con saldos en mora y emite la orden de suspensión una vez entre en mora.
23. Que, el presente derecho de petición se pondrá en conocimiento del Director Comercial de la entidad, con la finalidad de que se tenga en cuenta sus inconformidades respecto a los funcionarios y se tomen las medidas pertinentes frente al caso.
24. Que, se recomienda a la peticionaria 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.
25. 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 de la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, el sentido realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.59718141** (periodo de agosto) **No.60083698** (periodo de septiembre), **No.60419004** (periodo de octubre), **No.60785967** (periodo de noviembre), **No.61138172** (periodo de diciembre), pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, recibir las citaciones de notificación y acercarse a la entidad dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la recepción del



documento o en su defecto recibir la notificación por Aviso la cual lleva consigo la Respuesta a su derecho de petición.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, 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.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, de la presente Resolución.

ARTICULO 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 dieciocho (18) días del mes de enero de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

