

**AVISO No 106**

14 DE MARZO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0805 del 04 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO**

Dirección de notificación usuario **URB BOSQUES DE PINARESMZ 8 CS 231 P  
2**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 14 DE MARZO de 2022

Señor (a):

**DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO**

Correo: [Karola-321@hotmail.com](mailto:Karola-321@hotmail.com)

Dirección: **URB BOSQUES DE PINARESMZ 8 CS 231 P 2**

Matrícula **No. 118439**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 106 RES- PQRDS 0805 del 04 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 106 RES- PQRDS 0805 del 04 de Marzo de 2022. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 118439”.**

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 0805**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**MATRICULA 118439**

La contratista 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 **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARNGO** en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita del predio ubicado en bosques de **pinares m8 # 231 piso 2** identificado con **Matrícula No.118439** revisión de la lectura del contador porque en revisión del mismo se evidencio que el contador está en perfecto estado y aunque ya realice el pago es necesario corroborar dicho cobro ya que están cobrando más del doble de lo que normal mente llega .
2. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en **BOSQUES DE PINARES M8 #231 PISO 2**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 118439**, a la fecha el inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SESENTA Y UN MIL NOVESIENTOS SETENTA Y UN PESOS Mcte (\$61.971,00)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1184391	1	ACUEDUCTO	1	\$24.221
1184392	2	ALCANTARILLADO	1	\$20.684
1184397	7	ASEO	1	\$17.066

3. 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 (...)*
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 118439**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4809	2122	2104	18	-1	NORMAL	24/02/2022
4790	2104	2068	36	-1	NORMAL	25/01/2022
4771	2068	2051	17	-1	NORMAL	27/12/2021
4752	2051	2031	20	-1	NORMAL	26/11/2021
4733	2031	2018	13	-1	NORMAL	27/10/2021

- 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 118439.**
- 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 118439.**
- 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”.*

- Que la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de enero el día 21 de enero de 2021, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó a cabo el día 24 de enero de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 118439.**

**“LECTURA 2106, 4 PERSONAS SURTE VIVEINDA MEDIDOR Y INSTALACIONES EN BUEN ESTADO ATENDIO RAFAEL”**



9. Que, de la visita crítica realizada, se evidencia que no hubo errores en la toma de lectura, igualmente se pudo acceder al predio para verificar internamente y descartar fugas y/o situaciones causantes del alto consumo, situación que no imputable a la empresa, ya que la entidad está cumpliendo con el debido proceso de realizar la revisión previa a la facturación. **Matrícula 118439.**
  
10. 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...”.*
  
11. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente; por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 118439.**
  
12. Que, en consecuencia, de su solicitud, la entidad procedió a realizar nuevamente visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 03 de marzo de 2022 encontrando lo siguiente:  
  
*“LECTURA 2126 MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES  
PREDIO HABITADO SURTE UN SEGUNDO PISO “*
  
13. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta de acueducto **No. 57446566**, correspondiente al mes de enero de 2022 objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 118439**
  
14. 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**

**ARTICULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO** en el sentido de reliquidar la cuenta de acueducto **No.57446566**, correspondiente al mes de enero de 2022, por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el procedimiento de revisión previa, sin encontrar anomalías o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 118439.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO**, 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. **Matrícula 118439.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO**, que cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que pueda solicitar nuevamente una visita de verificación, en la cual pueda estar presente. **Matrícula 118439.**

**ARTÍCULO CUATRO:** Notificar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA MOSQUERA ARANGO**, 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 cuatro (04) días del mes de marzo de 2022.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Contratista  
Dirección Comercial

