

AVISO No 362

08 DE JUNIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2758 del 01 de junio de 2023**

Persona a notificar: **JORGE AGUDELO RENDON**

Dirección del predio: **BARRIO LA MARIA CASA 274**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, 08 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):

JORGE AGUDELO RENDON

Dirección: **LA MARIA CASA 274**

Celular: 312702 5683

Matrícula No.92004 y 92005

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 362- Resolución PQRDS 2758 del 01 de junio de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 362- Resolución PQRDS 2758 del 01 de junio 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,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



**RESOLUCION PQRDS 2831
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR422319 DEL 2023-05-11
MATRICULA 92004 y 92005**

La abogada 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, el señor **JORGE AGUDELO RENDON**, 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 de petición con radicado **No. 2023PQR422319**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **URB LOS GIRASOLES MZ 1 CS 27 A**, identificado con **Matrícula 92004** y del predio ubicado en el **URB LOS GIRASOLES MZ 1 CS 27B**, identificado con **Matrícula 92005**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **URB LOS GIRASOLES MZ 1 CS 27 A**, identificado con **Matrícula 92004.**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$34.639)** correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...).*
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92004**, 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.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1939	1935	4	-1	NORMAL	62755091	29/04/2023
1935	1930	5	-1	NORMAL	62396628	30/03/2023
1930	1925	5	-1	NORMAL	62038436	28/02/2023
1925	1922	3	-1	NORMAL	61682801	30/01/2023
1922	1917	5	-1	NORMAL	61329544	28/12/2022



5. 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 92004.**
6. 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 92004.**
7. 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 92004.**
8. 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”.*
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.62755091, No.62396628, No.62038436, No.61682801, No.61329544**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92004.**
10. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **URB LOS GIRASOLES MZ 1 CS 27B**, identificado con **Matrícula 92005.**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SIETE PESOS MCTE (\$255.007)** correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
11. Que, observando el registro de medición el inmueble se encuentra habitado y el medidor no registra movimiento, en razón a que éste se encuentra **“FRENADO”**, como se pudo verificar en la visita realizada al predio con **Matricula No. 92005**, es decir no registra los consumos reales del predio, por lo cual la entidad facturó consumos promedios.
12. 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”.*
13. Que, se informa al peticionario que el predio no tiene un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales, por ende, deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un **PLAZO MÁXIMO DE UN MES** (01 de JULIO de 2023) so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 92005.**

14. Que, el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m, para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 92005.**
15. Que, el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 92005.**
16. Que, una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará seguimiento de lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar las cuentas de acueducto **No.62751488, No.62391684, No.62034823, No.61679195, No.61325263. Matrícula 92005.**
17. Que, se informa al peticionario que de la revisión efectuada a los predios identificados con **Matrículas 92004 y 92005**, no se encontró necesario enviar visita de verificación al predio, sin embargo, se recomienda al peticionario seguir las indicaciones indicadas por la entidad.
18. Que, respecto al daño presentado frente al “hundimiento del terreno” se reportará al Área de gestión Distribución, con la finalidad de que se efectuó la respectiva revisión y si es del caso su reparación.
19. Que, en relación a las “FUGAS” se evidencia en el sistema que el día 06 de diciembre de 2022, usted reportó la “fuga” y nuestros funcionarios se acercaron al predio y no se evidenció fuga alguna.

Fecha Ejecucion	2022-12-06 07:00:00	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-12-07 02:06:07	Observación	SE REALIZA LA VISITA Y NO SE ENCONTRÓ NINGUNA FUGA.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4115
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	GILDARDO JIMENEZ
Usuario	SARANGO	Cedula	7547930

20. 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 del peticionario, señor **JORGE AGUDELO RENDON**, el sentido de reliquidar a la Factura **No.62755091, No.62396628, No.62038436, No.61682801, No.61329544**, por la cual reclama el peticionario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92004.**



ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a los usuarios, 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. **Matrícula 92004.**

ARTÍCULO TERCERO: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JORGE AGUDELO RENDON**, en el sentido de realizar descuentos a las cuentas de acueducto **No.62751488, No.62391684, No.62034823, No.61679195, No.61325263**, dado que no es posible determinar el consumo real actual del predio, por lo cual una vez instalado el medidor NUEVO en el predio se realizará seguimiento de lectura por un periodo de facturación completo, de esta manera se verificará el consumo real y la viabilidad de realizar descuento en la factura mencionada. **Matrícula 92005.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JORGE AGUDELO RENDON**, deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un PLAZO MÁXIMO DE UN MES (01 de julio de 2023) so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición. **Matrícula 92005.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JORGE AGUDELO RENDON**, que en relación a las "FUGAS" se evidencia en el sistema que el día 06 de diciembre de 2022, usted reportó la "fuga" y nuestros funcionarios se acercaron al predio y no se evidenció fuga alguna.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar Informar al peticionario, señor **JORGE AGUDELO RENDON**, 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 o por el correo electrónico 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., al primer (01) días del mes de junio de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP