

AVISO No 408

04 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 3306 del 23 de junio de 2023**

Persona a notificar: **ALBA LUCIA CADAVID DIAS**

Dirección del predio: **BARRIO EL RECREO MZ F Nro.32**

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, 04 DE JULIO DE 2023

Señor (a):

ALBA LUCIA CADAVID DIAS

Dirección:

BARRIO EL RECREO MZ F NO.32

Celular: 310 395 5428

Correo: feresma@yahoo.com

Matricula No.28308

Armenia, Quindío.

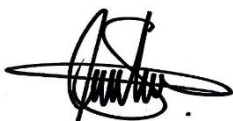
ASUNTO: Notificación por **Aviso 408- Resolución PQRDS 3306 del 23 de junio de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 408- Resolución PQRDS 3306 del 23 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 3306
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR820396 DEL 2023-06-01
MATRICULA 28308

La Abogada de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Re cursos, 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 **ALBA LUCIA CADAVID DIAS**, 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 su escrito de petición con Radicado **2023PQR820396** respecto al predio ubicado en el **BARRIO EL RECREO MZ F NO.32** identificado con **Matrícula No.28308**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LAS ACACIAS MZ 18 CASA 9**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 28308**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **OCHOCIENTOS DOCE MIL OCHENTA Y DOS PESOS MCTE (\$812.082)** correspondiente a dos (2) cuentas de 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 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.*

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 28308**, se observa que el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
724	722	2	-1	NORMAL	22/06/2023
722	526	196	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	24/05/2023
526	523	3	-1	NORMAL	21/04/2023
523	523	1	-1	NORMAL	23/03/2023
523	523	0	-1	NORMAL	20/02/2023

6. 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 28308**.
7. 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 28308**.
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, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de **MAYO** el día 18 de mayo de 2023, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó acabo el día 23 de mayo de 2023, encontrando lo siguiente: **Matrícula 28308**.

Fecha Ejecucion	2023-05-23 08:13:45	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-05-24 08:14:31	Observación	Lectura 723, medidor registra en la visita, predio solo. Alto consumo.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	1522
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	EGBERTO ANIBAL GARCIA LOZANO
Usuario	ARQU	Cedula	7524578

10. Que, como pude evidenciarse en relación a la factura **No.62994617** correspondiente al periodo de noviembre de 2022 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, el medidor funciona normal, sin embargo, no fue posible el ingreso de nuestro funcionario al predio con la finalidad de verificar las instalaciones internas, se reportó que el medidor registraba movimiento en el momento de la visita, lo cual pudo ser que había una llave abierta registrando consumo, una fuga perceptible. por lo cual no procede aplicar desviación significativa a la factura **No.62994617**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó visita previa a la facturación. **Matrícula 28308.**
12. Que, de conformidad a las solicitudes verbales presentada por el usuario, la entidad procedió a ordenar la práctica de visitas de verificación al predio identificado con **Matrícula 28308**, encontrando lo siguiente:

29 de mayo de 2023: “LEC 723. SURTE 3 APTOS TODOS DESOCUPADOS. MEDIDOR NO REGISTRA POR FUGAS. FIRMA LUZ ELENA BERNAL... NO PROCEDE DESCUENTO SEGUN VISITA DE CRITICA MEDIDOR REGISTRABA MOVIMIENTO EVIDENCIANDO QUE SU CONSUMO FUE PERCEPTIBLE”

13. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.61565290, No.61918877, No.62275678, No.62633725**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, igualmente se evidencia que en el periodo de junio el consumo se normalizó. **Matrícula 28308**
14. Que, se dispondrá establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 28308**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
15. Que, el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: “**Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

90.2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”.

16. Que, de otra parte, al revisar el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de Aseo **No.62261448, No.61904700, No.61547875**, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el medidor no registra movimiento y el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 28308**
17. 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 las matrículas correspondientes a los predios 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.
18. 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 **ALBA LUCIA CADAVID DIAS**, en el sentido de aplicar desviación significativa a la factura **No.62994617**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 28308.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **ALBA LUCIA CADAVID DIAS**, que no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.61565290, No.61918877, No.62275678, No.62633725**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, igualmente se evidencia que en el periodo de junio el consumo se normalizó. **Matrícula 28308**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de Aseo **No.62261448, No.61904700, No.61547875**, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el medidor no registra movimiento y el predio se encuentra **DESOCUPADO. Matrícula 28308**

ARTÍCULO CUATRO: Ordenar al área de facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 28308**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTÍCULO QUINTO: Recomendar a la peticionaria, señora **ALBA LUCIA CADAVID DIAS**, 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 28308**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **ALBA LUCIA CADAVID DIAS**, de la presente Resolución

ARTÍCULO SEPTIMO: 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 veintitrés (23) días del mes de junio de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P