

AVISO No 495

06 de octubre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4044 del 26 de septiembre de 2022**

Persona a notificar: **LINDELIA ZULUAGA CALDERON**

Dirección de notificación usuario **BARRIO LA FACHADA MZ 10 CASA 2**

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, Quindío. 06 de octubre 2022

Señor (a):

LINDELIA ZULUAGA CALDERON

Dirección: **BARRIO LA FACHADA MZ 10 CASA 2**

Matrícula No.73976

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 495 de la **Resolución PQRDS 4044 del 26 de septiembre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso No.495 del **Resolución PQRDS 4044 del 26 de septiembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 73976"**.

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 4044
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2022PQR919166 DEL 2022-09-08
MATRICULA 73976

La Abogada 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 **LINDELIA ZULUAGA CALDERON**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que hubo un error de lectura en la última factura pagada, argumentando que en el predio ubicado en **LA FACHADA MZ 10 CS 2** identificado con **Matrícula No.73976** solo habitan dos perdonas y le llego la factura por 3 veces el valor que normalmente cancela, anexa visita de la entidad donde consta que el contador esta bueno y tiene lectura normal, por lo anterior solicita se promedie el consumo según los últimos meses y se devuelva el dinero cancelado de más.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA FACHADA MZ 10 CS 2** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 73976**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
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 73976**, se observa que entre los periodos de junio, julio y agosto de 2022, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
2842	0	26	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	59953942	31/08/2022
0	0	8	21	TAPADO	59600018	29/07/2022
0	2800	8	21	TAPADO	59250782	30/06/2022
2800	2793	7	-1	NORMAL	58900521	27/05/2022
2793	2786	7	-1	NORMAL	58546359	30/04/2022

5. Que, para periodo de agosto de 2022, la entidad rectificó las lecturas tomadas, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real consumido en los periodos de junio, julio y agosto de 2022, para un total de 42m3 consumidos en los 3 periodos y lo facturado por la entidad, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a la factura **No.59953942**. por la cual reclama la usuaria. **Matrícula 73976**

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 73976.**
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 73976.**
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 agosto el día 27 de agosto de 2022, 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 30 de agosto de 2022 de la cual tiene copia la usuaria y suministró en su derecho de petición, en la cual se encontró lo siguiente: **Matrícula 73976.**

“LECTURA 2843, NUMERO DE PERSONAS 2, MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA”

EPA Empresas Públicas de Armenia			Visita por desviación significativa (Crítica de Terreno)				Documento Controlado Código: DC-R-035 Versión: 02 Fecha de Emisión: 18-04-13 Página: 1/1		
<p><small>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen 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 1591 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</small></p>									
<p>Datos del Predio</p>									
Matrícula	73976	Ruta	1930021309	Ciclo	19 - CICLO	Estrato	BAJO	Valla Número	
Suscriptor	LINDELIA ZULUAGA CALDERON			Teléfono		Uso		RESIDENCIAL	
Dirección	MZ 10 CS 2					Fecha	AA	MM	DD
Baño	LA FACHADA								
<p>Información Técnica</p>									
Medidor	Marca	Medidor Epa	Consumo	Lect. Actual	0	Observaciones:	TAPADO		
	Clase	Diam.		Lect. Anterior	0				
	Serie	6089-149924		Consumo	8	Lectura Periodo:	2842		
<p>Información Terreno</p>									
Medidor	Marca	4001022	Estado Actual	2843	Estado Externo del Medidor	Bueno	Adelante		
	Clase	4			Regular		Atrás		
	Serie	14714			Malo		En el medidor		
<p>Clase de Uso</p>									
<p>Residencial</p>									
Inquilinato	No. Locales		Actividad	Número de Personas		Actividad	Número de Personas		
Unidades Habitacionales	1		Unidades Habitacionales			Provisional	Número de Personas		
Número de Locales	Número de Personas		Especial	Número de Personas		Otro			
Número de Personas	2		Oficinas						
<p>Tanques</p>									
Elevado	Si	No	Lts	Huellas de Reboso	Si	Reciente	Escape Actual		
Superficial	Si	No	Lts		No	Antigua	Si / No		
<p>Fugas Perceptibles</p>									
Baño Principal						Baño auxiliar			
Lavamanos			Lavamanos			Lavamanos	Otros		
Ducha			Ducha			Ducha			
Cisterna	Flotador	Tapón	Cisterna	Flotador	Tapón	Cisterna	Flotador	Tapón	
Cocina	Lavadero		Otros						
Lavaplatos	Clave	Orinales	Tuberías		Llaves	Antejardín	Patio		
<p>Fugas Imperceptibles</p>									
Prueba con Gelóno				Localización:					
Si	No								
<p>Solicitado por crítica: <i>ante medidor registra normal, surge consumo</i></p>									
<p>Observaciones:</p>									
<p>Firma: <i>Lindelia Zulúaga</i></p>									
Nombre	Lindelia Zulúaga				Sergio S. Gavira A		Inspector		Código:
Suscriptor o Usuario				Fecha Visita	AA	MM	DD	Hora inicial:	Hora final:
					2022	08	30		



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, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales, por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 73976.**
12. Que, en virtud a lo solicitado, la entidad procedió a realizar nuevamente visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 13 de septiembre de 2022, encontrando lo siguiente:

“LEC 2847. 2 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. SURTE PREDIO DE 2 PISOS. PISO 2 EN CONSTRUCCION DESOCUPADO. FIRMA LINDELIA ZULUAGA”

13. Que por lo expuesto anteriormente, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No.59953942**, por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y la entidad realizó el debido proceso en relación a la cuenta del periodo de agosto de 2022 al evidenciar el alza del consumo. **Matrícula 73976.**
14. Que la Ley 142 de 1994, 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 **LINDELIA ZULUAGA CALDERON**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No.59953942**, por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y la entidad realizó el debido proceso en relación a la cuenta del periodo de agosto de 2022 al evidenciar el alza del consumo. **Matrícula 73976.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LINDELIA ZULUAGA CALDERON**, que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 73976**, se observa que entre los períodos de junio, julio y agosto de 2022, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO** y para para periodo de agosto de 2022, la entidad rectificó las lecturas tomadas, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real consumido en los periodos de junio, julio y agosto de 2022, para un total de 42m3 consumidos en los 3 periodos y lo facturado por la entidad, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a la factura **No.59953942**, por la cual reclama la usuaria. **Matrícula 73976**

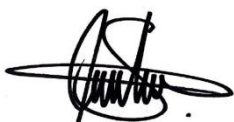
ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **LINDELIA ZULUAGA CALDERON**, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo 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. **Matrícula 73976**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LINDELIA ZULUAGA CALDERON**, 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 veintiséis (26) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

