

**AVISO No 502**

07 DE OCTUBRE 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **ALEJANDRA MONTAÑO** de conformidad de con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4014 del 23 de septiembre de 2022

Persona a notificar: **ALEJANDRA MONTAÑO**

Dirección de notificación usuario **ETAPA 2 MZ 1 CASA 23 PISO 2 URBANIZACION MANANTIALES ARMENIA QUINDIO**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo: **ABOGADO 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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

Abogado  
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 07 de octubre 2022

Señora:

**ALEJANDRA MONTAÑO**

**ETAPA 2 MZ I CASA 23 PISO 2 URBANIZACION MANANTIALES ARMENIA QUINDIO**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 502 RES- PQRDS 4014 del 23 de septiembre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 502 RES- PQRDS 4014** del 23 de septiembre de 2022. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION RADICADO 2022PQR844479 DEL 2022-09-03 - MATRICULA INTERNA 77481"**.

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 4014  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO 2022PQR844479 DEL 2022-09-03**

**MATRICULA 77481**

El abogado contratista adscrito a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

**CONSIDERANDO**

1. Para el día 03 de septiembre de 2022, la señora **ALEJANDRA MONTAÑO** mediante radicado 2022PQR844479 radica ante las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. solicitud por medio de la cual pretende se informe el valor real que debe pagar debido a que considera que lo que le han cobrado en las facturas por la prestación del servicio es costoso, adicional, fundamenta la petición en que la cantidad de metros que le han promediado es de 9m3 y considera que este es un volumen muy alto, teniendo en cuenta que solamente habita una sola persona.
2. 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 (...).

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*.

3. Por parte de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., se procede a revisar la factura numero 59941372 encontrando entre otros aspectos los siguientes:

*“Suscriptor en la factura Lina Margarita Villamizar  
Factura número 59941372  
Periodo facturado desde el 28/06/2022 hasta el 27/07/2022  
Lectura anterior 2943  
Lectura actual 2943  
Consumo m3 9  
Promedio 9m3”*

- Que adicional, se procede a revisar la factura número 59941372 encontrando entre otros aspectos los siguientes:

*“Suscriptor en la factura Lina Margarita Villamizar  
 Factura número 59941372  
 Periodo facturado desde el 28/07/2022 hasta el 27/08/2022  
 Lectura anterior 2943  
 Lectura actual 2943  
 Consumo m3 9  
 Promedio 9m3”*

- De conformidad con la información suministrada en las facturas de cobro antes relacionada, se puede evidenciar que los cobros han sido promediados con 9m3 y que las lecturas para ambos periodos corresponden a 2943, por tanto, se presume que, el medidor puede estar frenado en consecuencia se deberá corroborar la información con una visita de verificación.
- Que por parte de las Empresas Publicas de Armenia Q., en aras de dar respuesta a lo pretendido en el escrito petitorio, verificar el estado del medidor y si el consumo cobrado en las facturas números 59590791 y 59941372, se realizó de manera congruente visita de verificación mediante orden 895350, en la que se evidencio lo siguiente:

*“Medidor frenado surte vivienda 2 piso, habitan 2 personas firma Medy Alejandra Montaña”*

- Que adicional a lo anterior, las Empresas Publicas de Armenia Q., procede a consultar el historial de medición de la entidad encontrando lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2943	2943	9	11	FRENADO	31/08/2022
2943	2943	9	-1	NORMAL	29/07/2022
2943	2943	0	-1	NORMAL	30/06/2022
2943	2943	0	-1	NORMAL	27/05/2022
2943	2943	0	-1	NORMAL	30/04/2022

De conformidad con la información que se registra en el historial de medición, se puede observar que la lectura del medidor desde el mes de abril del 2022 es de 2943, cifra o valores que corresponden a la misma lectura en la actualidad según visita realizada en el predio, lo que perfectamente puede concluir que el medidor se encuentra frenado. Adicional a lo anterior, para el registro del día 31 de agosto de 2022 se generó la observación de medidor frenado.



8. Que por encontrarse el medidor frenado y siendo este el equipo idóneo para verificar el consumo real por la prestación del servicio de acueducto en el inmueble, se requiere que por parte de la peticionaria y/o suscriptor del servicio, proceda a comprar de forma particular en el mercado el medidor de agua con el fin de que el cobro por prestación del servicio se realice de forma congruente.
9. Las condiciones con las cuales deberá adquirir el medidor en el mercado deberán ser las siguiente:
  - R160 o Superior preequipado
  - Factura de compra
  - Certificado de calibración
  - Garantía

Una vez adquiera el medidor, deberá proceder con el pago de instalación en las cajas ubicadas en las Empresas Publicas de Armenia Centro Comercial del Café con el fin de proceder a realizar la respectiva instalación del producto y de este modo ejecutar los cobros reales al consumo del predio identificado con matrícula 77481. Así mismo, mediante el presente acto administrativo, conceder el término de **UN MES** para que proceda a realizar la compra del medidor y su posterior instalación.

10. En cuanto a la pretensión sobre la reliquidación del cobro realizado en las facturas inmediatamente anteriores, según lo evidenciado en el sistema de medición y en lo encontrado en la visita de verificación, se corrobora que la cantidad de personas que habitan el predio identificado con **Matrícula N°. 77481** es de dos personas, por lo tanto, se considera que el cobro realizado promedio de 9 m3, corresponde a la cantidad de personas que habitan el inmueble y que hacen uso de los servicios prestados por las Empresas Publicas de Armenia E.S.P.
11. Las Empresas Publicas de Armenia Q., E.S.P. informa que, cuando por alguna razón no es posible medir los consumos del predio, la **Ley 142 de 1994** en su art 146 estipula que: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.*

**Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”** (Subrayado y negrilla fuera de texto).

12. Teniendo en cuenta el anterior precepto normativo, se da respuesta a lo pretendido en el escrito petitorio en lo relacionado a la reliquidación del cobro facturado en el mes de julio y agosto, resaltando que, se no es posible ajustar el consumo promedio toda vez que el número de personas registradas mediante visita corresponde a 2 personas las cuales se presume que el consumo podría ser de 9 m3, por lo tanto, no es viable su solicitud en cuanto a la reliquidación de los periodos facturados. De igual forma, las Empresas





Publicas de Armenia E.S.P., le concede el término de UN MES para que proceda con la compra del medidor y posterior pago de la instalación del servicio con el fin de realizar los cobros según la lectura del medidor.

13. 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.

En mérito de lo anterior, las Empresas Publicas de Armenia Q., a través de Abogado contratista

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a lo pretendido por la peticionaria, señora **ALEJANDRA MONTAÑO** de conformidad con lo considerado a lo largo del presente proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Citar para la notificación personal del presente acto administrativo a la señora **ALEJANDRA MONTAÑO** en calidad de peticionaria. En caso de no comparecer a la diligencia de notificación personal, esta se surtirá en los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTICULO TERCERO.** Comunicar a la señora **LINA MARGARITA VILLAMIZAR GARZON** en calidad de suscriptora del contrato de prestación de servicios con las Empresas Publicas de Armenia Q., E.S.P., sobre la decisión aquí proferida.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al señor **ORLANDO DE JESUS CORREA** que, 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 septiembre de Dos Mil veintidós (2022).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

