

**AVISO No 506**

07 de octubre 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4074 del 28 de septiembre de 2022**

Persona a notificar: **DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 15 4 NORTE 44**

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. 07 de octubre 2022

Señor (a):

**DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**

Gerente- DPG Seguros

Correo: [administracion@dpgseguros.com](mailto:administracion@dpgseguros.com)

Dirección: **CARRERA 15 4 NORTE 44**

Celulares: 315 574 3590 – 315 870 8756

**Matricula No.49558**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **506** de la **Resolución PQRDS 4074 del 28 de septiembre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.506** del **Resolución PQRDS 4074 del 28 de septiembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matricula No.49558"**.

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 4074  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2022PQR499719 DEL 2022-09-15  
MATRICULA 49558**

La Abogada contratista 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 **DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **BR NUEVA CECILIA CR 15 4 N 44** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.49558**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BR NUEVA CECILIA CR 15 4 N 44** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.49558**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en 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 49558**, se observa que el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1249	1226	23	-1	NORMAL	59969709	6/09/2022
1226	1172	54	35	ALTO CO...	59616949	4/08/2022
1172	1156	16	-1	NORMAL	59266649	6/07/2022
1156	1135	21	-1	NORMAL	58915078	7/06/2022
1135	1123	12	-1	NORMAL	58564674	6/05/2022



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 49558.**
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 49558.**
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 01 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 02 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 49558.**

*“LECTURA 1226, 5 PERSONAS NO FUGAS FIRMA JAIRO GONZALEZ.”*

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 hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 49558.**

12. mediante petición verbal **No.844512** realizada el día 09 de agosto de 2022, manifestó su inconformidad respecto al consumo cobrado en su factura **No.59616949** del predio ubicado en **BR NUEVA CECILIACR 15 4 N 44**, identificado con **Matrícula 49558.**

13. Que, se dio trámite a la petición verbal explicándole al usuario 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., igualmente se ordenó la práctica de una visita de verificación, ejecutada el día 09 de agosto de 2022, la cual arrojó el siguiente resultado: **Matrícula 49558.**

“LEC 1229. 10 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA QUE FUNCIONA DPG TAMBIEN LOCAL. INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. SE DEBE REALIZAR VISITA CON GEOFONO PARA VERIFICAR POSIBLE FUGA IMPERCEPTIBLE. FIRMA PAOLA ANDREA ALZATE... PROCEDE ENVIAR VISITA CON GEOFONO...”

14. Que, en razón de la visita realizada, se ordenó la práctica de una GEOFONIA la predio, con la finalidad de descartar fugas imperceptibles y detectar así la causa del alto consumo, realizada el 18 agosto de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 49558.**

“LEC 1232. 8 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. INSTALACIONES INTERNAS NORMALES FUNCIONA OFICINA. FIRMA PAOLA ANDREA ALZATE... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y SU CONSUMO SE CONFIRMA CON VISITA DE CRITICA”

15. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No.59616949** 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 el periodo de septiembre ya fue facturado y se evidencia que el consumo se normalizó. **Matrícula 49558.**

16. Que, se recomienda a la peticionaria, 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 49558**

17. 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 **DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No.59616949**, 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 49558**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la peticionaria, señora **DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**, 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 49558**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **DIANA PAOLA GRAJALES CEBALLOS**, de la presente Resolución

**ARTÍCULO CUATRO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintiocho (28) 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.