

AVISO No 541

28 de octubre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4385 del 19 de octubre de 2022**

Persona a notificar: **MARIO ALONSO RAIGOSA**

Dirección de notificación usuario **CALLE 21 # 16-40 OFICINA 1 EDIFICIO TORRE COLSEGUROS**

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. 28 de octubre 2022

Señor (a):

MARIO ALONSO RAIGOSA

Dirección: **CALLE 21 # 16-40 OFICINA 1 EDIFICIO TORRE COLSEGUROS**

Matricula No.113167 116453 102641

Correo: subdirector.ambiental@grupodonpollo.com.co

Celular: 311 355 3639

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 541 de la **Resolución PQRDS 4385 del 19 de octubre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso No.527 del **Resolución PQRDS 4385 del 19 de octubre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matricula No. 113167 116453 102641"**.

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 4385
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2022PQR641991 DEL 2022-09-29
MATRICULAS 113167, 116453, 102641**

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 **MARIO ALONSO RAIGOSA RESTREPO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, en calidad de subdirector de Gestión Ambiental de DON POLLO S.A.S, solicita colaboración de la entidad, argumentando que necesitan realizar una valoración de consumo de agua horario de lo corrido de 2022, por lo cual solicita contar con el apoyo del registro de consumo detallado de los contadores asociados a la plata de beneficio de Don Pollo S.A.S.
2. Que, una vez analizado el escrito de petición con radicado 2022PQR641991 del 2022-09-29, no se evidencia que el usuario indicara el número de consultas y pago (matrícula) de los predios objeto de reclamación, por lo cual la entidad procedió a enviar correo electrónico el día 04 de octubre de 2022 al peticionario, solicitando indicara el número de consultas y pago (matrícula) de los predios objeto de reclamación con la finalidad de brindar la información requerida; sin embargo, a la fecha no se ha obtenido respuesta alguna por lo cual se procedió a realizar el análisis pertinente frente a las matrículas encontradas en nuestro sistema (113167, 116453, 102641).

** Dirección

** Código Barrio

Contrato	Responsable		Dirección
	Identificación	Nombre	
113167	8010040455	DON POLLO S.A.	KM 2 LT 2 AVICOLA DON POLLO
116453	8010040455	DON POLLO S.A.	VDA SANTA ANA KM 2 CUARTO FRIO DON POLLO
102641	102641800	AVICOLA DON POLLO	KM 2 LT 1 AVICOLA DON POLLO

3. Que, se informa al peticionario que si falta algún predio para suministrar la información requerida, favor hacerlo saber a la entidad para proporcionar dichos datos.
4. Que, la entidad procedió a ordenar la práctica de una visita de inspección a los predios identificados con **Matrículas No.113167, 116453, 102641**, en la cual usuario informa que requiere que el funcionario realice un reporte del consumo hora a hora, así mismo que debe ingresar al predio con acompañante.



5. Que, se informa al peticionario que en cuanto a su solicitud manifestada en el momento de la visita de inspección, no es procedente efectuar un reporte hora a hora del consumo por parte de nuestro funcionario ya que ellos cuentan con una ruta de trabajo, la función de ellos es generar la visita de inspección pero en cuando al reporte hora a hora de su consumo deberá disponer de sus funcionarios para la respectiva labor, ya que como se expone en la factura, el consumo la entidad lo reporta mes a mes.
6. 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 (...)*
7. 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.*
8. Que, revisado el registro de medición del predio identificado con **Matricula No.113167**, se evidencia que se ha facturado acorde a los registros arrojados por el instrumento de medición dispuesto en el predio, es de aclarar que en el periodo de mayo de 2022, el medidor inicio su ciclo de registro, es decir que al llegar a la lectura 99.999, se re inicia el conteo para su respectivo registro como puede observarse a continuación.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4942	38996	29369	9627	-1	NORMAL	27/09/2022
4923	29369	20441	8928	-1	NORMAL	28/08/2022
4904	20441	11316	9125	-1	NORMAL	27/07/2022
4885	11316	2682	8634	-1	NORMAL	28/06/2022
4866	2682	94842	7781	-1	NORMAL	26/05/2022
4847	94842	87463	7379	-1	NORMAL	28/04/2022
4828	87463	79595	7868	-1	NORMAL	29/03/2022
4809	79595	70559	9036	-1	NORMAL	24/02/2022
4790	70559	62724	7835	-1	NORMAL	25/01/2022



9. Que, revisado el registro de medición del predio identificado con **Matricula No.116453**, se evidencia que se

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4942	40491	40491	202	11	FRENADO	27/09/2022
4923	40491	40491	202	11	FRENADO	28/08/2022
4904	40491	40491	202	11	FRENADO	27/07/2022
4885	40491	0	202	-1	NORMAL	28/06/2022
4866	0	0	202	28	INUNDADO	26/05/2022
4847	0	0	202	28	INUNDADO	28/04/2022
4828	0	40491	202	28	INUNDADO	29/03/2022
4809	40491	40491	202	11	FRENADO	24/02/2022
4790	40491	40491	201	-1	NORMAL	25/01/2022

10. 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. 116453**, es decir no registra los consumos reales del predio.
11. 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*”.
12. Que dado lo anterior, se informará al peticionario que deberá suministrar medidor con factura de venta, certificado de calibración, garantía y pagar la instalación del mismo con la entidad, dado que es necesario medir los consumos que genere el predio, ello en un **PLAZO MÁXIMO DE UN MES Matricula 116453**.
13. Que, se informa al usuario que hasta tan no se instale el medidor y se realice seguimiento de consumo por un periodo de facturación completo no es procedente realizar descuentos y/o ajustes, de esta manera si el consumo registrado por el medidor nuevo es inferior al facturado, procederemos a cobrar el mismo consumo en las cuentas **No.58845906, No.59197200, No.59555016, No.59899980, No.60257363. Matricula 116453**
14. Que, revisado el registro de medición del predio identificado con **Matricula No.102641**, se evidencia que se ha facturado acorde a los registros arrojados por el instrumento de medición dispuesto en el predio, es de aclarar que en el periodo de julio de 2022, el medidor inicio su ciclo de registro, es decir que al llegar a la lectura 99.999, se re inicia el conteo para su respectivo registro como puede observarse a continuación.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4942	16656	8535	8121	-1	NORMAL	27/09/2022
4923	8535	1143	7392	-1	NORMAL	28/08/2022
4904	1143	93567	6895	-1	NORMAL	27/07/2022
4885	93567	86720	6847	-1	NORMAL	28/06/2022
4866	86720	79873	6847	-1	NORMAL	26/05/2022
4847	79873	73329	6544	-1	NORMAL	28/04/2022
4828	73329	66279	7050	-1	NORMAL	29/03/2022
4809	66279	58438	7841	-1	NORMAL	24/02/2022
4790	58438	51923	6515	-1	NORMAL	25/01/2022

15. 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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **MARIO ALONSO RAIGOSA RESTREPO**, en el sentido de suministrar reporte detallado del consumo de lo corrido en el año 2022, el cual se efectuó referente a las **Matrículas No.113167, 116453, 102641**, igualmente si usted requiere un reporte de alguna matricula adicional, favor informar para su respectivo análisis.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **MARIO ALONSO RAIGOSA RESTREPO**, que en cuanto a su solicitud manifestada en el momento de la visita de inspección, no es procedente efectuar un reporte hora a hora del consumo por parte de nuestro funcionario ya que ellos cuentan con una ruta de trabajo, la función de ellos es generar la visita de inspección pero en cuando al reporte hora a hora de su consumo deberá disponer de sus funcionarios para la respectiva labor, ya que como se expone en la factura, el consumo la entidad lo reporta mes a mes.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **MARIO ALONSO RAIGOSA RESTREPO**, que deberá suministrar medidor con factura de venta, certificado de calibración, garantía y pagar la instalación del mismo con la entidad, dado que es necesario medir los consumos que genere el predio, ello en un PLAZO MÁXIMO DE UN MES Matrícula 116453.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **MARIO ALONSO RAIGOSA RESTREPO**, que hasta tan no se instale el medidor y se realice seguimiento de consumo por un periodo de facturación completo no es procedente realizar descuentos y/o ajustes, de esta manera si el consumo registrado por el medidor nuevo es inferior al facturado, procederemos a cobrar el mismo consumo en las cuentas **No.58845906, No.59197200, No.59555016, No.59899980, No.60257363. Matrícula 116453**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **MARIO ALONSO RAIGOSA RESTREPO**, de la presente resolución.

ARTÍCULO SEXTO: 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 diecinueve (19) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP