

AVISO No. 716

19 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LINA JOHANA VELEZ REGALADO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 8905 del 11 de Septiembre de 2023**

Persona a notificar: **LINA JOHANA VELEZ REGALADO**

Dirección de notificación: **CRA 6 # 9 – 49 MZ C CS 11**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 19 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

LINA JOHANA VELEZ REGALADO

Dirección de notificación: **CRA 6 # 9 – 49 MZ C CS 11**

Matricula No. 112781

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 716 – RESOLUCION PQRDS 8905 del 11 de Septiembre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 716** – RESOLUCION PQRDS 8905 del 11 de Septiembre 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 8905
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR67837
MATRICULA 112781**

La 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, la señora **LINA JOHANA VELEZ REGALADO**, 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 **2023PQR67837** respecto al predio ubicado en **CRA 6 # 9 – 49 MZ C CS 11**, identificado con **Matrícula No. 112781**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 6 # 9 – 49 MZ C CS 11**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 112781**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$548.285)** correspondiente a 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 112781**, se observa que el siguiente reporte:



Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5157	2900	2891	9	-1	NORMAL
5138	2891	2808	83	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR .
5119	2808	2796	12	-1	NORMAL
5100	2796	2787	9	-1	NORMAL
5081	2787	2778	9	-1	NORMAL

- 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 112781.**
- 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 112781.**
- 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”.

- Que, la entidad realizó toma de lectura y 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 09 de Agosto de 2023, encontrando lo siguiente:

Fecha Ejecucion	2023-08-09 02:12:49	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-08-09 02:13:25	Observación	LEC 2892 1 VIVIENDA 4 PERSONAS . NO FUGAS USUARIO INFORMA TUVO VISITAS FIRMA ILEGIBLE .
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4480
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO
Usuario	ARQU	Cedula	1094903439

De igual manera, se anexa visita de crítica firmada por el usuario, para su conocimiento y fines pertinentes.





Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)

Documento Controlado
 Código: DC-R-035
 Versión: 02
 Fecha de Emisión: 18-04-13
 Página: 1/1

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene 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 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

Datos del Predio										
Matricula	112781	Ruta	0315004674	Ciclo	3 - CICLO 3	Estrato	MEDIO	Visita Número		
Suscriptor	JUDY ALEJANDRA PIEDRAHITA			Teléfono		Uso	RESIDENCIAL			
Dirección	CR 6 9 49 MZ C CS 11									
Barrio	C.R. IBERICA									
						Fecha	AA	MM	DD	
						2023	08	09		

Información Técnica											
Medidor	Marca	Elster			Consumo	Lect. Actual	2808	Observaciones:	NORMAL		
	Clase	C	Diam.			Lect. Anterior	2796				
	Serie	08-021234				Consumo	12	Lectura Periodo:	2891		

Información Terreno												
Medidor	Marca	elster			Lectura Actual	2892	Estado Externo del Medidor	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Escape	Adelante	
	Clase	C	Diam.					Regular			Atrás	
	Serie	08-02134						Malo			En el medidor	
Precinto Adelante				Precinto Atrás								

Clase de Uso									
Residencial	Comercial			Industrial			Oficial		
Inquilinato	No. Locales			Actividad			Actividad		
Unidades Habitacionales	Unidades Habitacionales			Número Personas			Número de Personas		
Número de Locales	Número de Personas			Especial			Provisional		Número de Personas
Número de Personas	4	Oficinas		Número de Personas			Otro		

Tanques										
Elevado	Si	No	L/ts	Huellas de Rebose	Si	No	Reciente	Escape Actual		
Superficial	Si	No	L/ts		No	Antigua	Si	No		

Fugas Perceptibles									
Baño Principal			Baño auxiliar				Otros		
Lavamanos			Lavamanos				Lavamanos		
Ducha			Ducha				Ducha		
Cisterna	Flotador		Cisterna	Flotador		Cisterna	Flotador		
	Tapón			Tapón			Tapón		
Cocina	Lavadero		Otros						
Lavaplatos	Llave		Orinales		Tuberías		Llaves	Antejardín	Patio

Fugas Imperceptibles									
Prueba con Geófono			Localización:						
Si	No								
Solicitado por crítica:		Sorte vivienda de 2 niveles							
Observaciones:		Mediador registra normal el usuario In forma que tubo visita							

Firma	Maria Feider	Carlos AB			Código:	
Nombre	x M. Feider	Inspector			Fecha Visita	AA MM DD
Suscriptor o Usuario		23	08	09	Hora inicial:	
					Hora final:	



10. Que, como pude 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, 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, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó visita previa a la facturación. **Matrícula 112781.**
12. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la factura por la que usted reclama, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, igualmente se evidencia que en el siguiente periodo el consumo se normalizó. **Matrícula 112781**
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.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LINA JOHANA VELEZ REGALADO**, en el sentido de 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 112781.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **LINA JOHANA VELEZ REGALADO**, 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 112781.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LINA JOHANA VELEZ REGALADO**, de la presente Resolución

ARTÍCULO CUARTO: 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 once (11) días del mes de Septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

