

AVISO No 718

19 DE SEPTIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 7994 del 11 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**


Dirección del predio: **EL GALAN CR 19 3 19**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 19 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**

Dirección: **EL GALAN CR 19 3 19**

Correo: [proserviceam0205@gmail.com](mailto:proserviceam0205@gmail.com)

**Matricula 91139**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 718- Resolución PQRDS 7994 del 11 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 718- Resolución PQRDS 7994 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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 7994**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 91139**

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, la señora **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**, 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 de petición con radicado **No.2023PQR380485**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **EL GALAN CR 19 3 19**, identificado con **Matrícula 91139**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **EL GALAN CR 19 3 19**, identificado con **Matrícula 91139**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **UN MILLON CUATROCIENTOS CATORCE MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS Mcte (\$1.414.579)**, correspondiente a las facturas de agosto (\$934.240) y julio (\$480.362) de 2023 de 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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 91139**, se observa que en los periodos comprendidos de abril de 2023 a julio de 2023 se facturó bajo la figura de consumo promedio, dado que el funcionario encargado de la toma de lectura reportó "MEDIDOR INACCESIBLE".
5. Que, para el periodo de agosto de 2023 se rectificó lectura y teniendo en cuenta la lectura anterior, se pudo determinar que el consumo a facturar en el periodo de agosto es de **147m3** (Lectura Actual **5699**-Lectura Anterior **5552**).
6. Que, el consumo facturado en la cuenta **Nro.63991200**, obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble durante el periodo de agosto. **Matrícula 91139**.



7. 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”.*

8. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de **agosto** el día 14 de agosto de 2023, 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 16 de agosto de 2023, encontrando lo siguiente: **Matrícula 91139**.

1040532	3 LEGALIZADA	1076893	60 VISITA DE VERIFICACION	60 VISITA VERIFICACION	1 CUADRILLA PARA PQR
807702	3 LEGALIZADA	837487	14 REINSTALACIÓN DEL SER...	14 REINSTALACION DEL SER...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2023-08-16 02:49:24	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-08-17 02:49:58	Observación	Lectura 5716, medidor registra normal, surte lavadero y compraventa.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4545
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Jorge Eleicer Gaviria Arias
Usuario	ARQU	Cedula	7557534

9. Que, como puede evidenciarse en relación a la factura **No.63991200** correspondiente al periodo de agosto de 2023 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...”.*

10. Que, en virtud a su solicitud se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 08 de septiembre de 2023, encontrando lo siguiente:

Fecha Ejecucion	2023-09-08 08:48:58	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-09-11 08:50:12	Observación	LEC 5811. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS . INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FUNCIONA LAVADERO DE CARROS. MEDIDOR YA CUMPLIO SU CICLO DE FUNCIONAMIENTO. FIRMA LUISA FERNANDA CASTRO... JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4115
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	GILDARDO JIMENEZ
Usuario	johannafs	Cedula	7547930



11. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura y la efectuada con posterioridad, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales. por lo cual no procede aplicar desviación significativa a la factura **No.63176471**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 91139.**
12. Que, el funcionario encargado de la visita de inspección recomienda realizar cambio de medidor por haber cumplido su ciclo de vida, por lo cual se informa a la peticionaria que, podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m, para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 91139.**
13. Que, la usuaria también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 91139.**
14. 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 **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**, en el sentido aplicar desviación significativa y/o efectuar ajustes a la factura **No.63991200**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 91139.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**, 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.

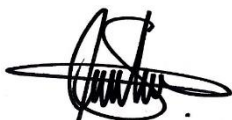
**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**, que teniendo en cuenta la recomendación del funcionario encargado de la visita de inspección al predio identificado con **Matrícula No.91139**, deberá instalar de manera inmediata un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, para lo cual podrá adquirirlo con la Entidad o también cuenta con la opción de adquirirlo en el mercado cumpliendo con los requisitos técnicos y pagar la instalación en la Empresa.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CASTRO APONTE**, 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. 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, 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 once (11) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.