

AVISO No. 238

04 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION- PQRDS 1981 del 25 de abril de 2023**

Persona a notificar: **MARIA JOSE TORO TORO**

Dirección del predio: **CARRERA 17 3N-06 BARRIO NUEVA CECILIA**

Funcionario que expidió el acto: **XIMENA OSORIO VARELA**

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,



XIMENA OSORIO VARELA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.

Armenia, 04 de mayo de 2023

Señor (a):

MARIA JOSE TORO TORO

Dirección del predio : CARRERA 17 3N-06 BARRIO NUEVA CECILIA

Matrícula 49436.

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 238- RESOLUCION - PQRDS 1981 del 25 de abril de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No-238** - RESOLUCION - PQRDS 1981 del 25 de abril de 2023
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA NO. 49436 “.

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,



XIMENA OSORIO VARELA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.



**RESOLUCION PQRDS 1981
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR37332
MATRICULA No.49436**

La Abogada 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 **MARIA JOSE TORO TORO** en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio E.P.A le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CARRERA 17 3N-06 BARRIO NUEVA CECILIA . Matrícula N°49436**.
2. Que, verificado el sistema el historial del predio ubicado en, **CARRERA 17 3N-06 BARRIO NUEVA CECILIA** e identificado con **Matrícula 49436**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de **Acueducto, alcantarillado y aseo. Matrícula N°49436**
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 No. 13883**, se observa lo siguiente:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|----------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 5060 | 686 | 677 | 9 | -1 | NORMAL | 9/04/2023 |
| 5041 | 677 | 0 | 100 | 31 | DESACUMULACION | 8/03/2023 |
| 5022 | 0 | 0 | 31 | 21 | TAPADO | 6/02/2023 |
| 5003 | 0 | 532 | 14 | 21 | TAPADO | 4/01/2023 |
| 4984 | 532 | 398 | 134 | -1 | NORMAL | 6/12/2022 |

5. Que, para el periodo de diciembre de 2022 al predio ubicado en, **CARRERA 17 3N-06 BARRIO NUEVA CECILIA** e identificado con **Matrícula 49436** se le factura 134 mt³, el cual previo a la facturación por parte del



área crítica de la entidad se realiza visita de inspección la cual se realizó el día 05 de Diciembre de 2022 con el objetivo de determinar el alto consumo, arrojando lo siguiente:

LECTURA 559, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL SE OBSERVA FUGA EN EL STOP DE TODOS LOS BVAÑOS, SE SOLICITA CAMBIAR GRIFERIA.

6. Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
7. Que, la Empresa realizó 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...”.
8. Que, en razón de lo anterior se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No 61025142** dado que la entidad realizado el debido proceso antes de emitir factura correspondiente al periodo de diciembre 2022. **Matrícula 49436**
9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° 49436, se pudo evidenciar que se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMOS**, para el periodo de marzo de 2023 debido que en dos periodos de facturación de los últimos meses toda vez que no fue posible la toma de lectura, tal y como se observa a continuación:

| | | | | | | | | |
|---|------|---|----|---------|-----|----|----------------|-----|
| 1 | 2023 | 4 | 33 | LECTURA | 686 | -1 | NORMAL | |
| 1 | 2023 | 3 | 33 | LECTURA | 677 | 31 | DESACUMULACION | 100 |
| 1 | 2023 | 2 | 4 | CRITICA | 0 | 21 | TAPADO | |
| 1 | 2023 | 2 | 33 | LECTURA | 0 | 21 | TAPADO | |
| 1 | 2023 | 1 | 4 | CRITICA | 0 | 21 | TAPADO | |

10. Que, en virtud de la petición realizada, la entidad procedió a enviar visita de verificación, realizada el día 18 de abril de 2023, encontrando lo siguiente:

LEC 692. SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES PREDIO SOLO. NO SE PUDO VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR. MEDIDOR NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS...

11. Que, la entidad le informa que cuando no es posible la toma de lectura por alguna circunstancia, se factura bajo la figura de consumo promedio y la **ley 142 de 1994** dice al respecto en su **Artículo 146**: “*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 períodos 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*”.
12. 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*”. **Matrícula 49436**
13. Que, así mismo es importante recordar a la peticionaria, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: “Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”.
14. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que para el último periodo de marzo se realizó una **DESACUMULACION DE CONSUMO**, desde la lectura 532 registrada el 06 de diciembre de 2022 a la lectura 677 registrada el pasado 08 de marzo de 2023, con una diferencia de lectura de 145 mt³, los cuales se cobraron, 14 mt en el periodo de enero, 31 mt³ en el periodo de febrero y 100 mt³ para el mes de marzo, para un total de 145 mt³, teniendo en cuenta que para los periodos de enero y febrero de 2023, se facturo bajo la OBSERVACION TAPADO, lo que no permitió la toma de lectura, y se facturara por consumo promedios. **Matrícula 49436**
15. Que, expuesto lo anterior los Prestadores de servicios públicos tienen 5 meses para realizar el cobro de consumos dejados de facturar, situación que se presentó para el periodo del mes de marzo de 2023, dado esto por la no posibilidad de toma de lectura en los meses de enero y febrero de 2023 no fue posible facturar los consumos reales del predio, y para dicho periodo (marzo) se realizó **DESACUMULACION DE CONSUMO**, luego de deducir los consumos facturados por promedio. **Matrícula 49436**
16. Que, en concordancia con lo manifestado en la parte considerativa, no se encuentra procedente realizar deducción y/o liquidaciones a las cuentas objeto de reclamo. **Matrícula 49436**
17. Que se recomienda al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en los predios, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula N°49436**
18. 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. **Matrícula N°49436**

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, **MARIA JOSE TORO TORO**, no se encuentra procedente realizar deducción y/o liquidaciones a las cuentas objeto de reclamo, dado que se realizó DESACUMULACION DE CONSUMO para el periodo del mes de marzo, luego de deducir los consumos facturados por promedio facturando así 100 mt3. **Matrícula 49436**

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, **MARIA JOSE TORO TORO** que, *“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”.*

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la Señora **MARIA JOSE TORO TORO** de la presente Resolución. **Matrícula N°49436**

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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los Veinticinco (25) días del mes de abril de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



XIMENA OSORIO VARELA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.

