

AVISO No. 856

18 de octubre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **EMPRESA ENERGÍA DEL QUINDÍO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 12416 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2023**

Persona a notificar: **EMPRESA ENERGÍA DEL QUINDÍO**

Dirección del predio: **CR 13 14 -17 EDIF EDEQ**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada Contratista**

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.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 18 de octubre de 2023

Señor (a):
LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO
Dirección: **CR 13 14 - 17 EDIF EDEQ**
Matricula No.115828
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 856- RESOLUCIÓN PQRDS 12416 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 856 – RESOLUCIÓN PQRDS 12416 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 12416
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR479016 DEL 2023-09-25
MATRICULA 115828**

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 empresa de Energía Del Quindío, 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.2023PQR479016**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 13 14 - 17 EDIF EDEQ**, identificado con **Matrícula 115828**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 13 14 - 17 EDIF EDEQ**, identificado con **Matrícula 115828.**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a 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 (...).*

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.*

4. Que con ocasión de la solicitud presentada se ordenó la práctica de una visita de verificación en el predio, la cual se realizó el día 29 de septiembre de 2023, encontrando lo siguiente:

“...LECTURA 2689, NUMERO DE PERSONAS 150, SURTE EDIF EDEQ. MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES NOTA: INGRESAN MAS O MENOS 250 PERSONAS EN LA MAÑANA PARA SALIR AL TERRRENO Y 150 LABORAN EN EL EDIFICIO PARA UN TOTAL DE 400 PERSONAS MAS O MENOS...”

5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 115828**, se observa que entre los período de agosto y septiembre de 2023, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, debido a un error en la toma de lectura.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5162	2620	2413	207	-1	NORMAL	19/09/2023
5143	2413	2343	70	-1	NORMAL	18/08/2023
5124	2343	2227	116	-1	NORMAL	19/07/2023
5105	2227	0	156	-1	NORMAL	20/06/2023
5086	0	0	157	21	TAPADO	19/05/2023

6. Que, para el periodo de septiembre de 2023, la entidad rectificó las lecturas tomadas, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real consumido en los periodos de agosto y septiembre de 2023, para un total de 277m3 consumidos.
7. Que, de conformidad con lo expuesto, entre las lecturas 2343 y 2620 hay una diferencia de 277m3, que corresponde a lo realmente consumido en los periodos de agosto y septiembre de 2023 y lo que facturó la entidad, motivo por el cual no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta de acueducto **No. 64382162** correspondiente al periodo de septiembre.
8. 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*”.
9. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 6 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 115828**.
10. Que 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*”.



11. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste en las Facturas **No. 62935729, 63295464, 636568256, 4019196 y 64382162**, correspondientes a los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre por los cuales reclama el peticionario, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 115828.**
12. Se recomienda a los usuarios, 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 115828.**
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 expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO**, 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 115828.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No. 62935729, 63295464, 636568256, 4019196 y 64382162**, correspondientes a los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 115828.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a los usuarios, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 115828.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO**, que con ocasión de la visita realizada al predio identificado con **Matrícula No.115828**, no se evidenció errores en la toma de lectura, situaciones causantes de alto consumo, ni anomalías en el funcionamiento del medidor.

ARTICULO QUINTO: Notificar al peticionario, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO**, de la presente Resolución.



ARTICULO 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 nueve (09) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.