

AVISO No. 1116

13 de diciembre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 17197 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS.**

Dirección del predio: **CR 10 # 11N – 40 APTO 1501 EDIFICIO PRIVE**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

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

Atentamente,

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 13 de diciembre de 2023

Señora:
DIANA PATRICIA MORENO ARIAS
Dirección: **CR 10 # 11N – 40 APTO 1501 EDIFICIO PRIVE**
Matricula: 152278

ASUNTO: Notificación por **Aviso 1116- RESOLUCION PQRDS 17197 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1116 - RESOLUCION PQRDS 17197 DEL 04 DE DICIEMBRE 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,

Laura M^e Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.

RESOLUCIÓN PQRDS 17197
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR772885
MATRICULA 152278

La abogada contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

CONSIDERANDO

Que el señora, **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, de acuerdo a lo solicitado del predio **CR 10 # 11N – 40 APTO 1501 EDIFICIO PRIVE**, identificado con **Matrícula No. 152278**.

1. 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 (...)*.
2. 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*
3. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado **CR 10 # 11N – 40 APTO 1501 EDIFICIO PRIVE**, identificado con **Matrícula No. 152278**, a la fecha el inmueble se encuentra a paz y salvo por servicio de acueducto, y Aseo
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 152278**, se observa el siguiente reporte:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fed Regis
2023	11	5195	43	11	32	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFIR POR...	09/11
2023	10	5176	11	8	3	LECTURA	NORMAL	10/10
2023	9	5157	8	4	4	LECTURA	NORMAL	08/09
2023	8	5138	4	117	4	LECTURA	MEDICOR NUEVO	10/08
2023	7	5119	117	117	13	LECTURA	OBSERVACIÓN LECTURA ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	
2023	6	5100	117	117	13	LECTURA		
2023	5	5081	117	117	12	LECTURA	FRENADO	10/05
2023	4	5062	117	117	20	LECTURA	FRENADO	11/04
2023	3	5043	117	117	12	LECTURA	NORMAL	13/03
2023	2	5024	117	117	12	LECTURA	FRENADO	07/02
2023	1	5005	117	117	12	LECTURA	FRENADO	10/01
2022	12	4986	117	117	12	LECTURA	FRENADO	07/12
2022	11	4967	117	117	12	LECTURA	NORMAL	08/11

5. Que el consumo facturado en el predio para el mes de noviembre de la presente anualidad, fue bajo la observación de lectura certera **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**, se ordenó la práctica de una visita la cual se llevó acabo el día 30 de noviembre de 2023, encontrando lo siguiente: **Matrícula 152278**.

Fecha Asignación	29/11/2023
Fecha Ejecución	30/11/2023
Fecha Legalización	01/12/2023
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	4577 - Jose Eliecer Diaz Nieto
Usuario que Genera	Imbuitragov
Usuario que Legaliza	----
Programa	WFLEGA
Cupón	----
Observación	LEC 46. NADIE EN EL PREDIO NO HAY NUMERO PARA LLAMAR. FIRMA VIGILANTE JOSE IGNACION C... LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

6. 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:

“...LEC 46. NADIE EN EL PREDIO NO HAY NUMERO PARA LLAMAR. FIRMA VIGILANTE JOSE IGNACION C...”

7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, se establece cuando hay lugar a una desviación significativa:

“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”.

8. 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.

9. Que, se le informa al peticionario que el consumo facturado en el predio se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado y bajo la observación de alto consumo confirmado por crítica, logrando concluirse que el consumo obedece a la toma de lecturas certeras, por lo cual el cobro se encuentra justificado con base en el consumo del predio y no se han generado cobros de más, **Matricula 152278.**

10. 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”.

11. Que, en virtud de todo lo anterior, no se encuentra procedente acceder a su pretensión, ya que se evidencia que no tienen error de lectura, y los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 152278**, dado lo anterior No se accede a la pretensión del peticionario.

12. Que se recomienda al usuario, 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. **Matricula 152278.**

13. Que, la Ley 142 de 1994, 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.

14. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matricula No. 152278.**

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS**, es decir, no se encuentra procedente acceder a su pretensión, ya que se evidencia que no tienen error de lectura, y los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 152278**, dado lo anterior No se accede a la pretensión de la peticionaria.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que generen 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. **Matricula 152278.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS**, que la entidad procede a cobrar los consumos registrados por el aparato de medición instalado para cada periodo de facturación, de conformidad con lo preceptuado en el artículo **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”*. **Matricula 152278.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA PATRICIA MORENO ARIAS**, 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 cuatro (04) días del mes de diciembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Laura M^{te} Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial