

AVISO No. 832

11 October de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ANGELA VANESSA FRANCO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 10537 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **ANGELA VANESSA FRANCO**

Dirección del predio: **BARRIO EL PARAISO MZ N – CS 4ª APTO 201**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **Abogado 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P

Armenia, 11 Octubre de 2023

Señor (a):

ANGELA VANESSA FRANCO

Dirección de notificación: **BARRIO EL PARAISO MZ N – CS 4ª APTO 201**

Matricula: **107576-160627-160628**

Armenia, Quindío

ASUNTO:Notificación por Aviso 832- **RESOLUCION PQRDS 10537 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 832 - RESOLUCION PQRDS 10537 DE 28 DE SEPTIEMBRE 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 10537
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR895353
MATRICULA 107576-160627-160628

El abogado 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **ANGELA VANESSA FRANCO**, 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.2023PQR895353**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predios ubicados en la **MZ N – CS 4, MZ N – CS 4ª APTO 201, MZ N – CS 4ª APTO 202 DEL BARRIO EL PARAISO**, identificados con **Matrícula 107576-160627-160628**.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en la **MZ N – CS 4, MZ N – CS 4ª APTO 201, MZ N – CS 4ª APTO 202 DEL BARRIO EL PARAISO**, identificados con **Matrícula 107576-160627-160628**, se observa que a la fecha dichos inmuebles no presenta deuda de saldo corriente.
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 de los predios identificados con Matrícula **107576-160627-160628**, se observa lo siguiente:

107576

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5159	40	30	10	-1	NORMAL	13/09/2023
5140	30	19	11	-1	NORMAL	16/08/2023
5121	19	11	8	-1	NORMAL	14/07/2023
5102	11	1	10	-1	NORMAL	15/06/2023
5083	1	5366	34	13	MEDIDOR NUEVO	15/05/2023

Que, se observa que el predio identificado con matrícula **No. 107576**, cuenta con observación de lectura normal, que los consumos obedecen a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.

Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa se evidencia que se envió visita de verificación la cual arrojó: *"LECTURA 36, 2 PERSONAS SURTE 1 UNIDAD RESIDENCIAL, PROCEDE CAMBIAR A 1 UNIDAD"* Que conforme a lo anterior se evidencia que se realizó el cambio de unidades residenciales, por lo cual se anexa evidencia

Código Dirección	Cantidad	Código Uso ▲ ▼	Descripción	Código Estrato	Descripción
86883	1	1	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO

Que, conforme a lo anterior, no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes respecto al servicio de acueducto por lo ya expuesto anteriormente, y además se evidencia que ya se realizó el cambio de unidades residenciales.

160627

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5159	0	0	11	22	INACCESIBLE	13/09/2023
5140	0	27	18	22	INACCESIBLE	16/08/2023
5121	27	18	9	-1	NORMAL	14/07/2023
5102	18	2239	18	13	MEDIDOR NUEVO	15/06/2023
5083	2239	0	0	-1	NORMAL	15/05/2023

Que, se observa que el predio identificado con matrícula **No. 160627**, cuenta con observación de lectura normal para el periodo correspondiente al mes de julio, pero que para los periodos correspondientes a los meses de agosto y septiembre, se evidencia la observación de lectura inaccesible.

Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa se evidencia que se envió visita de verificación la cual arrojó: *"LECTURA 39, 2 PERSONAS SURTE APT 201 MEDIDOR REGISTRA NORMAL PRESENTA FUGA EN SANITARIO PROCEDE COBRAR 8 M3."* Que conforme a lo anterior se evidencia que se realizó la reliquidación de metros cúbicos, por lo cual se anexa evidencia.

922	Subsidio Tasa Acueducto	2023-09-04 10:31:51	2023-09-04 10:31:51	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$6	\$0	-10
115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-09-04 10:31:51	2023-09-04 10:31:51	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$108)	\$0	-10
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-09-04 10:31:51	2023-09-04 10:31:51	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$8.498)	\$0	-10
1026	Subsidio Consumo Acueducto CMI	2023-09-04 10:31:51	2023-09-04 10:31:51	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$686	\$0	-10
1025	Subsidio Consumo Acueducto CMO	2023-09-04 10:31:51	2023-09-04 10:31:51	42	RELIQUIDACION METROS C...	DB	\$488	\$0	-10
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-09-04 10:31:51	2023-09-04 10:31:51	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$11.936)	\$0	-10



Que, conforme a lo anterior, no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto del bien inmueble identificado con matrícula **160627**, toda vez que ya se realizaron los reajustes, como se evidencia en la anterior imagen. De igual manera es importante informarle al usuario, que debe reparar la fuga que se menciona en la visita de verificación con el fin de que no se presenten altos consumos, de igual manera informarle a la usuaria que debe tener el medidor de agua en un lugar de fácil acceso y visible con el fin de que se pueda tomar lectura del mismo y no se generen consumos promedios.

160628

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5159	0	0	11	22	INACCESIBLE	13/09/2023
5140	0	76	57	22	INACCESIBLE	16/08/2023
5121	76	57	19	-1	NORMAL	14/07/2023
5102	57	222	57	13	MEDIDOR NUEVO	15/06/2023
5083	222	0	0	-1	NORMAL	15/05/2023

Que, se observa que el predio identificado con matrícula **No. 160628**, cuenta con observación de lectura normal para el periodo correspondiente al mes de julio, pero que para los periodos correspondientes a los meses de agosto y septiembre, se evidencia la observación de lectura inaccesible.

Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, se evidencia que se envió visita de verificación la cual arrojó: *"LECTURA 9, 3 PERSONAS SURTE APT 202 MEDIDOR RGEISTRA NORMAL, PRESENTA FUGA EN SANITARIO, PROCEDE COBRAR 15 M3"* Que conforme a lo anterior se evidencia que se realizó la reliquidación de metros cúbicos, por lo cual se anexa evidencia.

115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-09-04 10:46:21	2023-09-04 10:46:21	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$455)	\$0	-42
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-09-04 10:46:21	2023-09-04 10:46:21	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$35.690)	\$0	-42
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-09-04 10:46:21	2023-09-04 10:46:21	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$50.132)	\$0	-42

Que, conforme a lo anterior, no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto del bien inmueble identificado con matrícula **160628**, toda vez que ya se realizaron los reajustes, como se evidencia en la anterior imagen. De igual manera es importante informarle al usuario, que debe reparar la fuga que se menciona en la visita de verificación con el fin de que no se presenten altos consumos, de igual manera informarle a la usuaria que debe tener el medidor de agua en un lugar de fácil acceso y visible con el fin de que se pueda tomar lectura del mismo y no se generen consumos promedios.

- Que, conforme a las descripciones realizadas anteriormente a cada una de las matrículas objeto de la petición, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes, toda vez que éstos ya fueron realizados.

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, 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 111355.**
9. 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 las pretensiones de la peticionaria **ANGELA VANESSA FRANCO**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en las matrículas **107576-160627-160628**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

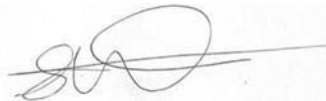
ARTÍCULO SEGUNDO: Invitar a los usuarios de las matrículas **No. 160627 y No. 160628** a realizar las reparaciones correspondientes a las fugas con el fin de evitar altos consumos, de igual manera exhortarlos a que ubiquen el medidor de agua cada predio, en un sitio de fácil acceso y visible con el fin de evitar cobros promedios.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **ANGELA VANESSA FRANCO**, 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advertiendo 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 veintiocho (28) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Dirección Comercial EPA ESP