

AVISO No. 0987

19 de noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **LINA MARIA VERA CALA**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 118574 DE 08 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LINA MARIA VERA CALA**

Dirección del predio: **CR 13 22 N 18 APTO 203 ESTOCOLMO**

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

Atentamente,


JOSE LANDAZURI

**Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 19 noviembre de 2024

Señor (a):

LINA MARIA VERA CALA

Dirección: CR 13 22 N 18 APTO 203 ESTOCOLMO

Matrícula No.163860

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 0987 -OFICIO PQRDS 118574 DE 08 DE NOVIEMBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0987- **RESOLUCIÓN PQRDS 118574 DE 08 DE NOVIEMBRE DE 2024 "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,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



RESOLUCION PQRDS 118574

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN

RADICADOS No. 2024PQR716397

MATRICULA 163860

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 **LINA MARIA VERA CALA**, 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 en lo manifestado en sus escritos de petición con **RADICADO No. 2024PQR716397**, respecto del predio ubicado en la **CR 13 22 N 18 APTO 203 ESTOCOLMO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 163860**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 13 22 N 18 APTO 203 ESTOCOLMO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 163860**, se observa que a la fecha se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.

Contrato

163860 - VIVA DISEÑOS Y CONSTRUCCION S.A.S

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 20

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0

3. 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"*.
4. 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 1994(...) 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.

5. Que una vez revisado el sistema interno se encontró que previamente se realizaron visitas de verificación al predio, por medio de las cuales se reportó lo siguiente:

Observación
LECTURA 73 PREDIO SOLO OPERARIO HERNN BOLAÑOS

Observación
MEDIDOR MEGASA , SERIE -7817, LECTURA 74, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR SURET APTO FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMAL, REVISO JOSE ELIECER DIAZ NIETO REPORTO NATALIA ROMERO ABOGADA CONTRATISTA..

6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 163860**, se observa que en los periodos de abril a junio, no se registró consumo alguno.

Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Periodo				
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	10	5409	74	73	1	LECTURA	NORMAL	11/10/2024		
2024	9	5389	73	0	73	LECTURA	ALTO CONSUMO...	12/09/2024		
2024	8	5369	0	0	0	LECTURA	DESOCUPADO	14/08/2024		
2024	7	5348	0	0	0	LECTURA	DESOCUPADO	13/07/2024		
2024	6	5329	0	0	0	LECTURA	DESOCUPADO	13/06/2024		

7. Que, en el periodo correspondiente al mes de septiembre del año en curso, fue posible rectificar las lecturas tomadas en el predio, permitiendo así determinar el consumo real para un total de 73m3 consumidos, lo cual fue constatado con la visita de verificación realizada en el predio; de conformidad con lo expuesto, su primera lectura registro el consumo total facturado en el predio.
8. 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”.

9. Que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 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...”. En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 11 de septiembre del año en curso, confirmando la lectura 73, tal y como se puede evidenciar en el reporte que reposa en el sistema, el cual ya fue adjuntado.
10. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto se indica que no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes alguno en la cuenta objeto de reclamo generadas en el predio identificado con **Matrícula 163860**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, aunado a que con la visita de verificación realizada en el predio se pudo constatar que el medidor registra normal.
11. 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, 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 163860**.
12. 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.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia, ESP.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, **LINA MARIA VERA CALA**, que no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes en la cuenta objeto de reclamo, debido a que en el periodo correspondiente al mes de septiembre del año en curso, fue posible rectificar la lectura tomada en el predio, permitiendo así determinar el consumo real correspondiente a 73 m3 consumidos. **Matrícula 163860**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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 163860.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **LINA MARIA VERA CALA**, 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. 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 seis (06) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS

