

AVISO No. 1062

01 DE DICIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 14522 del 23 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **GINNA PAOLA BARON**

Dirección del predio: **VDA PTO. ESPEJO, CL 50 53 70 TORRE 4 APTO 1005 P.R VERDU**

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

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 01 de diciembre 2023

Señor (a):

GINNA PAOLA BARON

Dirección: **VDA PTO. ESPEJO, CL 50 53 70 TORRE 4 APTO 1005 P.R VERDU**

Correo: **gbaronm63@yahoo.es**

Matricula No.147094

Armenia, Quindío.

Cordial Saludo,

ASUNTO: Notificación por aviso **No. 1062 – RESOLUCIÓN PQRDS 14522 del 23 de noviembre de 2023**

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1062 – RESOLUCIÓN PQRDS 14522 del 23 de noviembre de 2023 “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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 14522
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR990915 DEL 2023-11-01
MATRICULA 147094



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 señora **GINNA PAOLA BARON**, 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. 2023PQR990915**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **VDA PTO. ESPEJO, CL 50 53 70 TORRE 4 APTO 1005 P.R VERDU** identificado con **Matrícula 147094**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **VDA PTO. ESPEJO, CL 50 53 70 TORRE 4 APTO 1005 P.R VERDU**, identificado con **Matrícula 147094**, se observa que a la fecha dicho predio 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 su solicitud se procedió a ordenar la práctica de una visita al predio, encontrando lo siguiente:

“LEC 38. NADIE EN EL PREDIO MEDIDOR REGISTRA MOVIMIENTO. USUARIO NO CONTESTA 7:00 Y 9:47 AM”

5. Con ocasión de la visita realizada en el predio, no fue posible revisar las instalaciones internas y de acuerdo a que la usuaria indica que el predio se encuentra desocupado, es posible que exista algún tipo de fuga, dado que esto no se pudo determinar, se recomienda 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. **Matrícula 147094.**

6. Que el Decreto 3102 de 1997, al respecto señala:

“...Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas...”

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 147094**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 5192 | 38 | 37 | 1 | -1 | NORMAL | 31/10/2023 |
| 5173 | 37 | 37 | 0 | -1 | NORMAL | 29/09/2023 |
| 5154 | 37 | 34 | 3 | -1 | NORMAL | 31/08/2023 |
| 5135 | 34 | 24 | 10 | -1 | NORMAL | 31/07/2023 |
| 5116 | 24 | 19 | 5 | -1 | NORMAL | 30/06/2023 |

8. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes, lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 147094.**

9. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 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.

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 al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 147094**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

12. Ahora bien, atendiendo su solicitud en lo referente a su indicación de que el predio Ubicado en la **CL 50 53 70 TORRE 4 APTO 1005 P.R VERDU**, identificado con número de matrícula **147094**, está desocupado desde “...mediados del mes de agosto...”, la entidad le informa que se procederá a reportar la novedad y ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del predio identificado con Matrícula No. **147094**, observación que estará vigente por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con Matrícula **147094**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos. De igual manera se le indica que es deber del usuario informar a la entidad de los cambios realizados en el predio tales como, desocupado-deshabitado- cambio de uso -etc. el cambio de observación de lectura a “**DESOCUPADO**”, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo hasta tanto el medidor registre movimiento, el cual tendrá una vigencia de (3) tres meses, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, es decir solo se facturaran valores por concepto de cargos fijos, al predio con **MATRÍCULA 147094**.
13. Es de aclarar que si el predio presenta consumos por algún motivo, el cual puede obedecer a mantenimiento o trabajos, dicha observación se restablecerá por el área de facturación en plan normal y se cobrará según lo registrado por el instrumento de medición.
14. 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 147094**.
15. 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 la pretensión de la peticionaria, señora **GINNA PAOLA BARON**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 147094**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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. **Matrícula 147094**

ARTÍCULO TERCERO: ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del predio identificado con Matrícula No. **147094**, observación que estará vigente por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento.

ARTÍCULO CUARTO: 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 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 147094**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **GINNA PAOLA BARON**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 veintitrés (23) días del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP