

AVISO No 100

13 DE MARZO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **DIEGO VALENCIA RAMIREZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 0744 del 02 de Marzo de 2023

Persona a notificar: **DIEGO VALENCIA RAMIREZ**

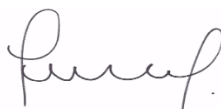
Dirección del predio: **CALLE 18 13 -24 PISO 2**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista
Dirección Comercial

Armenia, 09 DE MARZO DE 2022

Señor (a):

DIEGO VALENCIA RAMIREZ

Dirección: en **CALLE 18 13-24 PISO 2**

Matricula No. 40982

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 100- Resolución-PQRDS 0744 del 02 de MARZO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 100- Resolución-PQRDS 0744 del 02 de Marzo 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,



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 0744
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR981394
MATRICULA 40982**

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

1. Que, el ciudadano **DIEGO VALENCIA RAMIREZ**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CALLE 18 13 – 24 PISO 2**, identificado con **Matrícula No. 40982**.
2. 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 (...)*.
3. 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 verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 18 13 – 24 PISO 2**, identificado con **Matrícula No. 40982**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de Acueducto y Aseo.
5. Que, en virtud de su inconformidad respecto a los hallazgos de visitas previas, por parte de la entidad prestadora de servicio se procedió a ordenar nueva visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No. 40982**, la cual se llevó a cabo el día 23 de febrero de 2023, encontrando lo siguiente:

Observación

9 PERSONAS. CONEXION DIRECTAS QUE SURTE PISO 2 FUNCIONA OFICINA DE INGENIEROS INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO MEDIDOR QUE FIGURA EN **ESTA MATRICULA SURTE LOCAL EL CUAL CANCELA CON MATRICULA 40978 MISMA SERIE EN AMBAS FACTURAS. FIRMA JUAN CARLOS ALDANA...**



Matricula 40978

12:59



12:59 p. m.





Matricula 40982

1:00 p. m.



1:00



6. Que, al realizarse análisis del registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 40982**, puede determinarse un consumo promedio mensual de 11 MT3 de los últimos 5 periodos de facturación previos al mes de enero de 2023, en el cual se registró el alto consumo, por lo cual se

encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta No. 61499955, para que sea descontados 21 MT3 cobrados de más, tal y como se observa a continuación:



Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción			
5029	361	337	8	-1	NORMAL	61857944	16/02/2023	14
5010	337	305	32	35	ALTO CONSUMO CONFI...	61499955	17/01/2023	10
4991	305	300	5	-1	NORMAL	61143376	15/12/2022	11
4972	300	289	11	-1	NORMAL	60794053	16/11/2022	11
4953	289	278	11	-1	NORMAL	60441001	18/10/2022	11
4934	278	266	12	-1	NORMAL	60090081	15/09/2022	11
4915	266	255	11	-1	NORMAL	59740699	18/08/2022	11

- Que, igualmente de lo encontrado en la visita de verificación, se observa que el predio identificado con **matrícula 40982**, no tiene medidor para un registro real del consumo de acueducto, por lo cual se informará al señor DIEGO VALENCIA que a partir de la fecha cuenta con un mes para solicitar la instalación del medidor a Empresas Públicas de Armenia, para que se cobre el consumo real obtenido en el predio identificado con el contrato **40982**.
- Es de aclarar que el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor pre equipado, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula No. 40982**.
- Que, en razón de la última visita de verificación y al registro fotográfico anexo, es evidente el error de medidores trocados respecto al predio identificado con **Matrícula 40982** y al predio identificado con **matrícula 40978**, por lo cual se hace necesario ordenar al área de facturación corregir serie del medidor **matrícula 40978**, el cual quedará de la siguiente manera:

Predio identificado con **matrícula 40978**

- ❖ Serie medidor Q18HA0000008678
- ❖ Lectura 361

Predio identificado con **Matrícula 40982**

- ❖ Sin Serie medidor
- ❖ Cobrar a partir del próximo ciclo de facturación consumo promedio de 11 MT3 hasta tanto se efectuó la instalación del medidor y se registre el consumo real del predio.

10. Que, en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.
11. 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”*.
12. Que, el art. 146 de la Ley 142 de 1994, establece: **cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos y según lo disponga el contrato de condiciones uniformes, de la siguiente forma: a) Por promedio de consumo de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, b) Por promedio de consumos de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares a la del suscriptor o usuario a medir, y c) Por aforo individual.**
13. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.
14. 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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **DIEGO VALENCIA**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta No. **61499955**, para que sea descontados 21 MT3 cobrados de más, de conformidad con la parte considerativa de la presente resolución. **Matricula 40982**

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **DIEGO VALENCIA**, en el sentido de modificar la serie del predio ubicado en la CALLE 18 13- 30 PISO 1 identificado con **Matricula 40978**, ordenando al área de facturación corregir serie del medidor, lectura y facturar los consumos reales, así:

Predio identificado con **matrícula 40978**

- ❖ Serie medidor Q18HA00000008678
- ❖ Lectura 362

ARTÍCULO TERCERO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **DIEGO VALENCIA**, en el sentido de modificar la serie del predio ubicado en la CALLE 18 13- 30 PISO 2 identificado con **Matrícula 40982**, ordenando al área de facturación quitar la serie del medidor, lectura y facturar consumo promedio de 11 MT3 así:

Predio identificado con **matrícula 40982**

- ❖ Medidor: SIN NUMERO de Serie
- ❖ Lectura: 0
- ❖ **Cobrar a partir del siguiente periodo de facturación y hasta que se verifique la instalación del medidor un consumo promedio: de 11 MT3.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al señor DIEGO VALENCIA que a partir de la fecha cuenta con un mes para solicitar la instalación del medidor a Empresas Públicas de Armenia, para que se cobre el consumo real obtenido en el predio identificado con el contrato **40982**.

ARTÍCULO QUINTO: Informar al usuario DIEGO VALENCIA, que, también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor pre equipado, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula No. 40982**.

ARTÍCULO SEXTO: Informar al peticionario, señor **DIEGO VALENCIA**, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar al peticionario, señor **DIEGO VALENCIA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los 02 días del mes de marzo de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP

