

AVISO No 384

21 DE DICIEMBRE del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ROSALBA GARAY DIAZ.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 4061 del 13 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **ROSALBA GARAY DIAZ**

Dirección de notificación usuario **BARRIÓ RECREO MANZANA Q CASA # 13
CARRERA 15 # 28-55 URIBE**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 21 DE DICIEMBRE del 2021

Señor (a):

ROSALBA GARAY DIAZ

Correo: [NINGUNO](#)

Dirección de notificación: **BARRIÓ RECREO MANZANA Q CASA # 13**

Dirección del predio: **CARRERA 15 # 28-55 URIBE**

Matricula: **23438**

ASUNTO: Notificación por Aviso 384 RES- PQRDS 4061 del 13 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.384** RES- PQRDS 4061 del 13 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN, MATRICULA N°23438”***.

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4061
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 23438

La 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 **ROSALBA GARAY DIAZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, informa que el predio ubicado en **CARRERA 15 # 28-55 URIBE** identificado con **Matrícula N° 23438** según factura del agua del 24 de noviembre de 2021, se aprecia que dice lectura actual 4967 y de simple apreciación física de lectura del medidor, se aprecia que dice 4918 error garrafal que me incrementa 49 m3 de consumo de agua y por supuesto, para el valor de la factura con respecto del mes anterior de \$76.195 a 223.045 pesos.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CARRERA 15 # 28-55 URIBE**, identificado con **Matrícula 23438**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que el día 24 de noviembre de 2021, se realizó visita de verificación del predio ubicado en **CARRERA 15 # 28-55 URIBE**, identificado con **Matrícula 23438**, encontrando lo siguiente:

“LEC 4980. SURTE VIVIENDA. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR EL CUAL NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS INTERNAS. USUARIO NO CONTESTA. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO...”





4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 23438**, se observa que la entidad para el periodo de octubre de 2021 realizó cobro por consumo promedio debido a que por alguna circunstancia no era posible la toma de lectura; como puede observarse en el siguiente registro.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4744	4967	0	81	-1	NORMAL	16/11/2021
4725	0	4856	30	21	TAPADO	14/10/2021
4706	4856	4826	30	-1	NORMAL	14/09/2021
4687	4826	4799	27	-1	NORMAL	13/08/2021
4668	4799	4777	22	-1	NORMAL	14/07/2021

5. Que, de la última lectura certera reportada en el registro de mediciones 4856 a la lectura 4967 tomada el 16 de noviembre de 2021 por el funcionario, hay una diferencia de 111 m³, que corresponde a lo realmente consumido en los periodos de facturación comprendidos entre octubre y noviembre de 2021 en octubre se le facturaron 30 m³ y en el mes de noviembre 81 m³ por lo cual predio cuenta con una desacumulación de consumo. **Matrícula 23438**.
6. Que no se realizó por parte de la Empresa, el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la 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...”

7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP:

“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 dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 56614214** correspondiente al mes de noviembre, realizando el cobro de **30M³** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos dos periodos del predio, descontando los M³ cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula No. 23438**.

9. 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. **Matrícula No. 23438.**

10. Que se informa al peticionario (a), 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. **Matrícula No. 23438.**

11. Que la entidad le informa que para el mes de octubre de 2021 por estar el predio con obstáculo temporal, tapado e inaccesible se factura bajo la figura de consumo promedio y la Ley 142 de 1994 dice al respecto en su Artículo 146:

La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

12. Que es importante recordar a la peticionaria, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

13. Que se le recomienda mantener el medidor libre de cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 28-55 URIBE Matrícula 23438.**

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: Informar al (la) señor (a) **ROSALBA GARAY DIAZ**, que teniendo en cuenta que el medidor se encuentra bajo observación “**MEDIDOR TAPADO**”, con difícil acceso a lectura tal y como se evidencia, la entidad ha procedido a realizar cobro por consumo promedio, por lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 56614214** correspondiente al mes de noviembre de 2021, realizando el cobro de **30M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos dos periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 23438.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al (la) señor (a) **ROSALBA GARY DIAZ**, mantener el medidor libre cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 28-55 URIBE** identificado con **Matrícula N° 23438.**

ARTICULO TERCERO: Informar al (la) señor (a) **ROSALBA GARAY DIAZ**, que el Decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. **Matrícula 23438.**

ARTICULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **ROSALBA GARY DIAZ**, que, en relación a la cuenta **No. 56273271** correspondiente al mes de octubre de 2021, no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes, teniendo en cuenta que se facturo acorde a lo registrado por el medidor de agua y los consumos no sobrepasan los porcentajes para desviación significativa, igualmente se recomienda al usuario tener en cuenta las recomendaciones brindadas por el funcionario en el momento de la visita respecto a los sanitarios. **Matrícula No. 23438**

ARTICULO QUINTO: Recomendar a la peticionaria, señora **ROSALBA GARAY DIAZ**, 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 23438.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria **ROSALBA GARY DIAZ**, de la presente Resolución.

ARTICULO SEPTIMO: 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 trece (13) días del mes de diciembre de Dos Mil veintiuno (2021)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP