

AVISO No 683

08 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 7109 del 31 de agosto de 2023**

Persona a notificar: **GLORIA ELSY VASQUEZ**

Dirección del predio: **MZ H CASA 13 BARRIO PORTAL ALTO**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: Contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 08 SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

GLORIA ELSY VASQUEZ

Dirección: **MZ H CASA 13 BARRIO PORTAL ALTO**

Celular:3127568020

Matricula No.102412

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 683- Resolución PQRDS 7111 del 31 de agosto de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 683- Resolución PQRDS 7111 del 31 de agosto 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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 7111
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR839806 DEL 2023-08-10
MATRICULA 102412**

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 **GLORIA ELSY VASQUEZ**, 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 Nro. 2023PQR839806 DEL 2023-08-10** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **URB PORTAL DEL EDEN MZ H CS 13**, identificado con **Matricula 102412**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB PORTAL DEL EDEN MZ H CS 13**, identificado con **Matricula 102412**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS MCTE (\$367.536)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, 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, en virtud a su solicitud se realizó visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 24 de agosto de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 130. 6 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA GLORIA ELSY VASQUEZ.”

5. Que, analizado el registro documental y software de la entidad, se observa que la instalación del medidor se realizó el día 24 de ABRIL de 2023, como se evidencia a continuación:

Fecha Ejecucion	2023-04-24 10:06:31	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-05-01 10:07:37	Observación	Instala medidor volumétrico por renovación tecnológica y válvula antifraude; diámetro de 1/2" R-315. Marca Dielh referencia Altair, Retira Medidor Lectura 1013 SERIE H22VA474233 Diferir a 12 Cuotas Firma Usuario VIVIANA ARIZA VASQUEZ C.C. 1094941150
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4600
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	FREDIE ARIAS ZULETA
Usuario	yjospina	Cedula	7554487

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 102412**, se observa que para el periodo de julio de 2023 se registro lectura 105 que corresponde a lo realmente consumido en



el predio desde la instalación del medidor **24 de abril de 2023** hasta el 24 de julio de 2023, es decir en los periodos de abril, mayo, junio y julio, los usuarios del predio tuvieron un consumo de **105m³** y al realizar la trazabilidad de los consumos facturados por la entidad abril (12m³), mayo (13m³), junio (13m³), julio (58m³), la entidad únicamente ha facturado **96m³**, es decir a pesar de que se realizó la DESACUMULACION DEL CONSUMO, la entidad ha dejado de facturar (105m³ registrados – 96m³ facturados) 9m³. **Matricula 102412.**

7. Que, se informa a la peticionaria que el medidor que tenía el predio se encontraba FRENADO, es decir que no se facturaba el consumo real, el cobro se realizaba por consumo promedio, al instalar el medidor nuevo este cumple con su función de registrar la cantidad de m³ que se gasta, así mismo de la visita realizada se pudo evidenciar que en su predio habitan 6 personas y el consumo que se facturaba antes correspondía al de 2 a 3 personas. **Matricula 102412.**
8. Que, se informa a la peticionaria que el cobro del alcantarillado depende estrictamente del consumo que se realice, debido a que basado en este se efectúa el vertimiento del agua residual. **Matricula 102412.**
9. Que, en razón de lo anterior no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a la factura **No.63800480, No.63438006, No.63077819, No.62716275, No.62359562**, corresponde a lo realmente consumido en el predio desde la instalación del medidor **24 de abril de 2023** hasta el 24 de julio de 2023.
10. 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”*.
11. Que, se recomienda a la peticionaria, 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 102412.**
12. 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 **GLORIA ELSY VASQUEZ**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la factura **No.63800480, No.63438006, No.63077819**,



No.62716275, No.62359562, dado que el consumo corresponde a lo realmente consumido en el predio desde la instalación del medidor **24 de abril de 2023** hasta el 24 de julio de 2023, es decir en los periodos de abril, mayo, junio y julio, los usuarios del predio tuvieron un consumo de **105m3** y al realizar la trazabilidad de los consumos facturados por la entidad abril (12m3), mayo (13m3), junio (13m3), julio (58m3), la entidad únicamente ha facturado **96m3**, es decir a pesar de que se realizó la DESACUMULACION DEL CONSUMO, la entidad ha dejado de facturar (105m3 registrados – 96m3 facturados) 9m3. **Matricula 102412.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA ELSY VASQUEZ**, que el cobro del alcantarillado depende estrictamente del consumo que se realice, debido a que basado en este se efectúa el vertimiento del agua residual. **Matricula 102412.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **GLORIA ELSY VASQUEZ**, 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. **Matricula 102412**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA ELSY VASQUEZ**, de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los treinta y un (31) días del mes de agosto de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



