

AVISO No. 317

10 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA EBELIA MATALLANA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 6336 DEL 02 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA EBELIA MATALLANA**

Dirección de notificación usuario: **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS**

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

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 10 de mayo de 2024

Señor (a):

MARIA EBELIA MATALLANA

Dirección del predio: **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS**

Matricula No. **63588**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 317 RESOLUCIÓN PQRDS 6336 DEL 02 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 317 RESOLUCIÓN PQRDS 6336 DEL 02 DE MAYO DE 2024.**

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 6336
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2024PQR672978
MATRICULA 63588**

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 peticionaria, la señora **MARIA EBELIA MATALLANA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142/94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS**, identificado con **Matricula 63588**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS**, identificado con **Matricula 63588**, se observa que a la fecha dicho inmueble, presenta una deuda que corresponde a la suma de **CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$ 497.750,00)** 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 al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 63588**, se pudo evidenciar lo siguiente:

Consumo		Lecturas		Consumos por Período						
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	4		5304	30	30	15 LECTURA	TAPADO	29/04/2024		
2024	3		5285	30	30	15 LECTURA	BAJO LLAVE	26/03/2024		
2024	2		5266	30	30	15 LECTURA	BAJO LLAVE	28/02/2024		
2024	1		5247	30	15	15 LECTURA	TAPADO	29/01/2024		
2023	12		5228	15	0	15 LECTURA	TAPADO	28/12/2023		
2023	11		5209	0	0	14 LECTURA	TAPADO	28/11/2023		
2023	10		5190	0	0	14 LECTURA	TAPADO	27/10/2023		
2023	9		5171	0	1114	14 LECTURA	TAPADO	28/09/2023		
2023	8		5152	1114	1096	18 LECTURA	NORMAL	30/08/2023		

- Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones y visitas realizadas al predio ubicado en **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS**, el medidor se encuentra con difícil acceso “TAPADO” “BAJO LLAVE”, lo que imposibilita a los funcionarios de la entidad realizar la continua toma de lectura. **Matricula 63588.**
- Que, se informa al peticionario que cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, la entidad procede a dar aplicación a lo estipulado por el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual estipula que: *“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.*

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.

- Que por lo anterior, es importante recordar al peticionario, 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.**
- En virtud de lo anteriormente expuesto, se recomienda realizar la adecuación del medidor en un lugar apto para toma de lecturas certeras o 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 **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS. Matricula 63588.**

9. Que, en consecuencia de lo solicitado, se procedió ordenar realizar visita de verificación al predio ubicado en **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS**, la cual se realizó el día 22 de abril de 2024, encontrando lo siguiente:

“...LEC 1313. 2 PERSONAS. SURTE 1 VIVIENDA. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. USUARIO INFORMA QUE NO LE LLEVAN LA FACTURA Y LOS LECTORES NO ENTRAN A TOMAR LECTURA. FIRMA MARIA EBELIA MARALLANA...”

Previamente a esta verificación ya se había realizado otra visita en el predio el 15 de marzo de 2024, encontrando lo siguiente:

“...LECTURA 1285, 2 PERSONAS SURTE VIVIENDA MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, PROCEDE COBRAR 90 M3 POR DESACUMULACION DE CONSUMO SE REPORTA A FRC PARA LA TOMA DE LECTURA, NOTA RECOMENDAR AL USUARIO TOMAR FOTO DEL MEDIDOR A FIN DE MES ENTRE 28 Y 30 Y ENVIARLA AL WATSAPP YA QUE COMUNICANDOME CON LA PERSONA ENCARGADA DE LAS LECTURAS INFORMA QUE ES UN LUGAR DE DIFICIL ACCESO POR PROBLEMAS DE SEGURIDAD...”

10. Que, con ocasión de la visita realizada el 15 de marzo de 2024 por medio de la cual pudo ser confirmada una lectura certera en el predio, la entidad el 18 de marzo de 2024, por **DESACUMULACIÓN**, procedió a cobrar 90M3 de consumo, en razón a que no había sido posible medir razonablemente su consumo.

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						18/03/2024 11:44:30
Fecha Ejecución						18/03/2024 11:44:00
Fecha Legalización						18/03/2024 11:46:15
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4437 - LUIS ALFONSO GARCIA
Usuario que Genera						lagarcia
Usuario que Legaliza						lagarcia
Programa						WFLEGA
Cupón						----
Observación	SEGUN VISITA 1626537 SE COBRAN 90 M3 POR DESACUMULACION					

11. Que, en razón a lo anteriormente expuesto, fue re liquidada su cuenta, lo cual dio lugar al cobro de un saldo a cancelar por la suma de **CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS MCTE (\$ 427,766.00)**, en el cual se causó también un cargo por **DESINCENTIVO DE ALTO CONSUMO**, el cual se encuentra procedente ordenar descontar, en razón a que este valor a cobrar obedeció a la **DESACUMULACION** que se presentó y no a las causas establecidas en la Resolución CRA 39 2024.
12. Informar al AREA DE FACTURACIÓN, la última lectura tomada en el predio, según visita de verificación del 22/04/2024, con el fin de que esta pueda ser registrada en el historial de consumos y lecturas, **Lectura 1313 para tener en cuenta para el mes de abril.**
13. 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: Ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto No. **66384296** correspondiente al mes de febrero de 2024, en el sentido de descontar el valor cobrado por concepto de **DESINCENTIVO ALTO CONSUMO CRA 39 2024. Matrícula 63588.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor (a) **MARIA EBELIA MATALLANA**, que es importante recordar, 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 Publicas 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.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar al peticionario, señor (a) **MARIA EBELIA MATALLANA**, realizar la adecuación del medidor en un lugar apto para toma de lecturas certeras o 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 **MZ 9 CS 3A CAÑADA BR LOS QUINDOS. Matrícula 63588.**

ARTÍCULO CUARTO: informar al **ÁREA DE FACTURACIÓN**, la lectura que fue tomada, según visita de verificación realizada en el predio a fin de que pueda ser registrada: **Lectura 1313 para tener en cuenta para el mes de abril.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **MARIA EBELIA MATALLANA**, 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 por medio del 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 dos (02) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P