

AVISO No 401

28 DE JUNIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 3176 DEL 20 DE JUNIO DE 2023**

Persona a notificar: **LEANNY SOL ORJUELA**

Dirección de notificación usuario **CLL 21 A 27 -52 PISO 2**

Funcionario que expidió el acto: **XIMENA OSORIO VARELA**

Cargo: **Profesional Universitario- 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,



Ximena Osorio Varela
Abogada Contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 28 DE JUNIO DE 2023

Señor(a)

LEANNY SOL ORJUELA

CLL 21 A 27 -52 PISO 2

Matricula No. 41165-96060.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **401 RESOLUCION PQRDS 3176 DEL 20 DE JUNIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 401 RESOLUCION PQRDS 3176 DEL 20 DE JUNIO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 41165-96060"**.

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,



Ximena Osorio Varela

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



**RESOLUCION PQRDS 3176 DEL 20-06- 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR419610 DEL 29-05-2023
MATRICULA 96060 y 41165**

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 **LEANNY SOL ORJUELA**, 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.2023PQR419610 del 2023-05-29**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LA CARRERA 15 No 17-47 LC 3**, identificado con **Matrícula 96060**.
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, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA CARRERA 15 No 17-47 LC 3**, identificado con **Matrícula 96060**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** por concepto de prestación de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo. Igualmente se evidencia que presenta un saldo a favor de cinco mil seiscientos noventa y cuatro pesos \$5.694.00.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Código Predio	
96060	\$0,00	\$5.694,00	35957549	61238	

4. Que, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 2 de junio de 2023 y se encontró lo siguiente:

“LEC 269. 5 PERSONAS. MEDIDOR SURTE LC 3. FUNCIONA SALON DE BELLEZA MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. LA INCOHERENCIA DEL PQR ES QUE PREDIO DE ENSEGUIDA NO LLEGA FACTURA AL PREDIO CR 15 17-25 CON MED 12859 LEC 2493 Y CANCELARON 2 VECES LA FACTURA MAT 96060. PREDIO DE 2 PLANTAS INDEPENDIENTES. PISO 1 DIVIDIDO EN 3 LOCALES PREDIO TIENE 4 ACOMETIDAS CADA UNO CON MEDIDOR. FIRMA ALEJANDRA ZAPATA.”



5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 96060** el cual es anexo a la petición con radicado 2023PQR419610, se observa que el predio presenta registros con consumos **NORMALES** de 9,7,12,10,9 mtrs³. Y que, al revisar el registro de mediciones del predio, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble

REGISTRO DE MEDICION

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5086	264	255	9	-1	NORMAL	19/05/2023
5067	255	245	10	-1	NORMAL	19/04/2023
5048	245	233	12	-1	NORMAL	21/03/2023
5029	233	226	7	-1	NORMAL	16/02/2023
5010	226	217	9	-1	NORMAL	17/01/2023

6. 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 96060**.

LECTURAS

Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Codigo	Observaciones Lecturas			Ruta
		Código	Descripción			Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	
2023	6	33	LECTURA	272	-1	NORMAL			882957479000
2023	5	33	LECTURA	264	-1	NORMAL			882957479000
2023	4	33	LECTURA	255	-1	NORMAL			882957479000
2023	3	33	LECTURA	245	-1	NORMAL			882957479000
2023	2	33	LECTURA	233	-1	NORMAL			882957479000

7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse, según visita no se registran fugas o daños, si no consumo del predio. **Matrícula 96060**.
8. 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”*.
9. Que, revisado el predio con dirección **CENTRO CR 15 17 37 LC 1** identificado con **MATRÍCULA 41165**, la cual no se realiza mención en el escrito, pero se hace énfasis en la dirección del predio, en el cual argumenta un alto consumo, que no se ha registrado en el mismo, me permito informar. **MATRÍCULA 41165**.

10. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CENTRO CR 15 17 37 LC 1**, identificado con **Matrícula 41165**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo en cuenta corriente por valor de \$798.894,00 por concepto de prestación de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
11. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 41165** se observa que el predio presenta registros con consumos **NORMALES** y presenta un **ALTO CONSUMO** en el periodo de abril de 2023, según lo registrado por el instrumento de medida. **Matrícula 41165**

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5086	1743	1739	4	-1	NORMAL	19/05/2023
5067	1739	1557	182	37	ALTO CONSU...	19/04/2023
5048	1557	1547	10	-1	NORMAL	21/03/2023
5029	1547	1593	7	-1	NORMAL	16/02/2023
5010	1593	1547	46	37	ALTO CONSU...	17/01/2023

12. Que, el día 18 de abril de 2023, por parte del área crítica de facturación se envió visita previa a la emisión de factura la cual arroja: . **Matrícula 41165**

LEC 1739 SURTE LOCAL VENTA DE GAFAS A PETICION DE USUARIO SE ENVIA GEOFONIA . FIRMA ILEGIBLE LABORAN 5 PERSONAS.

13. Que, el día 19 de abril de 2023, por parte del área crítica de facturación se envió visita previa a la emisión de factura la cual arroja: **Matrícula 41165**

LEC 1739. FUNCIONA OPTICA LOCAL CERRADO MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS... PROCEDE COBRAR 129 M3 PERIODO DE ABRIL YA QUE EL MEDIDOR REGISTRO 146 M3 EN 3 PERIODOS

14. Que, el día 25 de abril de 2023, por parte del área de facturación se realizó ajuste en la factura correspondiente al mes de abril N° 62575753, en la cual se facturaron 182 mt3 , descontando 53 mt3 . **Matrícula 41165**

SEGUN VISITA 1007262 PROCEDE COBRAR 129 M3 PERIODO DE ABRIL YA QUE EL MEDIDOR REGISTRO 146 M3 EN 3 PERIODOS... JOSE LANDAZURY

15. Que, la Empresa realizó 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...".



16. Que como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con 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...”.

17. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas objeto de reclamo . **Matrícula 41165**
18. Que, 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 41165**
19. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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 pretensión de la señora **LEANNY SOL ORJUELA**, de aplicar desvío significativo y reliquidar las cuentas cobradas; toda vez que el registro de mediciones y lecturas son consecuentes con el sistema de la empresa, igualmente mediante visita de verificación se pudo establecer que no existen fugas o daños, si no consumo del predio y los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble. **Matrícula 41165.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor(a) **LEANNY SOL ORJUELA** que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **Matrícula 41165.**

ARTICULO TERCERO: Recomendar a los usuarios del servicio, 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 41165.**

ARTICULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, Señora, **LEANNY SOL ORJUELA** de la presente Resolución. **Matrícula 41165.**

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

Dado en Armenia, Q., a los veinte días (20) días del mes de Junio de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Ximena Osorio Varela
Abogada Contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Q. 20 de junio de 2023.

Señor (a):

LEANNY SOL ORJUELA

Dirección: **CALLE 21 A 27-52 piso 2**

BARRIO SAN JOSE

Matrícula 41165 y 96060.

Celular 3243670493.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3176 del 20 de Junio del 2023*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 3176 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.” Matrícula 41165.**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, 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 periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



XIMENA OSORIO VARELA

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.