

**AVISO No 119**

16 DE MARZO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**  
**De** conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0832 del 08 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**

Dirección de notificación usuario **MZ 71 CASA 21 LA PATRIA**

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

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. advirtiéndole 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, 16 DE MARZO de 2022

Señor (a):

**CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**

Dirección:

**MZ 71 CASA 21 LA PATRIA**

Cel: 313 698 6114

**Matricula No.135259**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 119 RES- PQRDS 0832 del 08 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 119 RES- PQRDS 0832 del 07 de Marzo de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 135259”***.

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 0832**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 135259**

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, el señor **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**, 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 en lo manifestado en el escrito mediante, respecto del predio ubicado en **MZ 71 CASA 21 LA PATRIA**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ 71 CASA 21 LA PATRIA**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 135259**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO 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, se informa al peticionario que está presentando un petición REITERATIVA, ya que por medio de la Resolución PQRDS 0214 del 01 de febrero de 2022, se dio respuesta de fondo sobre su inconformidad respecto a la factura No.57371142:
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 135259**, se observa que en la cuenta **No.57371142**, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
				Código	Descripción		
4785	912	882	30	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	57371142	19/01/2022
4766	882	876	6	-1	NORMAL	57025163	21/12/2021
4747	876	860	16	-1	NORMAL	56678930	19/11/2021
4728	860	843	17	-1	NORMAL	56335653	20/10/2021
4709	843	826	17	-1	NORMAL	55995100	17/09/2021

6. Que, respecto de la lectura tomada en el mes de diciembre de 2022, se presentó una novedad y/o error de lectura. Por cuanto la prestadora facturó únicamente 6m3 consumos teniendo en cuenta que el predio ha estado habitado, igualmente como se observa en el registro de medición el predio normalmente tiene un consumo de 17m3. **Matrícula 135259**

7. Que, para el siguiente periodo facturado enero de 2022 cuenta **No.57371142**, la entidad rectificó las lecturas tomadas, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real consumido en los periodos de diciembre de 2021 y enero de 2022 para un total de 36m3 consumidos en los dos periodos. **Matrícula 135259**
8. Que, de acuerdo a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994 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.**

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 periodos 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.

9. Que se hace claridad que los 30m3 facturados en la cuenta de ENERO de 2022 corresponde a lo consumido en enero de 2022 y parte de diciembre de 2021, ya que como puede notarse el mes anterior se cobró únicamente 6m3 de consumo, igualmente tampoco se observa ningún reporte por la usuaria manifestando el cobro tan mínimo que se realizó el mes anterior en comparación a su cobro promedio, no obstante lo anterior ofrecemos disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar, esperamos no se vuelva a presentar esta situación. **Matricula No. 135259.**
10. Que, de igual manera, de conformidad con lo expuesto, entre las lectura 912 y 876 hay una diferencia de 36m3, que corresponde a lo realmente consumido en ambos periodos y lo que facturó la entidad, así mismo no se observa ninguna inconsistencia en los ítems de los servicios facturados, dado lo anterior la prestadora no encuentra procedente efectuar una reliquidación respecto del consumo facturado mediante la cuenta **No.57371142**, al predio identificado con **Matricula No. 135259.**
11. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de enero el día 14 de enero de 2022, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó acabo el día 18 de enero de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 135259.**

“LECTURA 915, NUMERO DE PERSONAS 3, MEDIDOR NORMAL,, INSTALACIONES NORMALES.”

12. Que, como pude 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...**”.*

13. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales. por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 135259.**
14. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.57371142, No.57025163, No.56678930, No.56335653, No.55995100** por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 135259.**
15. Que, se informa al peticionario, que la entidad cobra acorde a lo que registra el medidor, en ningún momento se está cobrando más de lo facturado, por lo cual se invita a presentar sus peticiones de manera RESPETUOSA, igualmente no se evidencia petición respecto al periodo de diciembre de 2021 en la cual se cobró únicamente 6m3, es decir al evidenciar que el cobro es inferior al que normalmente se realiza no estuvo inconforme, pero al realizar un cobro que es acorde a lo registrado y consumió en su predio si presenta su inconformidad de manera IRRESPETUOSA. **Matrícula 135259.**
16. 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 del peticionario, señor **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**, en el sentido de reliquidar **No.57371142, No.57025163, No.56678930, No.56335653, No.55995100** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el procedimiento de revisión previa, sin encontrar anomalías o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 135259.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar al peticionario, señor **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**, 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 135259**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**, que la entidad cobra acorde a lo que registra el medidor, en ningún momento se está cobrando más de lo facturado, por lo cual se invita a presentar sus peticiones de manera RESPETUOSA, igualmente no se evidencia petición respecto al periodo de diciembre de 2021 en la cual se cobró únicamente 6m3, es decir al evidenciar que el cobro es inferior al que normalmente se realiza no estuvo inconforme, pero al realizar un cobro que es acorde a lo registrado y consumió en su predio si presenta su inconformidad de manera IRRESPETUOSA. **Matrícula 135259.**

**ARTÍCULO CUATRO:** Notificar al peticionario, señor **CARLOS ALEXANDER OSPINA MANCHEGO**, de la presente Resolución

**ARTÍCULO 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. 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 ocho (08) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

