

AVISO No 445

01 de septiembre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 3625 del 24 de agosto de 2022**

Persona a notificar: **MARIA NAZARET MERY**

Dirección de notificación usuario **CALLE 19 NO. 19-12 APTO 202**

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. 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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 01 de septiembre de 2022

Señor (a):

MARIA NAZARET MERY

Dirección:

CALLE 19 NO. 19-12 APTO 202

Celular: 315 280 1942

Matrícula No.37982

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 445 de la **Resolución PQRDS 3625 del 24 de agosto de 2022**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso No.445 del **Resolución PQRDS 3625 del 24 de agosto de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 37982"**.

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 E.P.A E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 3625
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2022PQR717116 DEL 2022-08-22
MATRICULA 37982

La Abogada 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 **MARIA NAZARET MERY**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que siempre ha pagado del servicio de agua del predio ubicado en **CALLE 14 15 48 APTO 401 ED MONTEREAL** identificado con **Matrícula No.37982** un valor de \$60.000, argumentando que en el apartamento viven 2 personas y se consumen lio normal, pero para el mes de junio de 2022 el consumo paso de 15m3 a 125m3 de una manera exagerada sin ninguna justificación, informa que en el mes de julio y agosto ya llego otra vez normal. Por lo anterior solicita se re liquiden las facturas en especial la de junio de 2022 y se eliminen los valores demás facturados.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 14 15 48 AP 401 ED MONTREAL** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 37982**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de \$440.862 correspondiente a 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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 37982**, se observa que entre los periodos de abril y mayo de 2022, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
				Código	Descripción		
4915	931	920	11	-1	NORMAL	59742668	18/08/2022
4896	920	905	15	-1	NORMAL	59392924	17/07/2022
4877	905	780	125	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	59039593	15/06/2022
4858	780	0	15	31	DESACUMULACION	58689491	16/05/2022
4839	0	753	12	42	BAJO LLAVE	58339097	19/04/2022

5. Que, para periodo de mayo de 2022, 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 abril y mayo de 2020, para un total de 27m3 consumidos en los 2 periodos y lo facturado por la entidad, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a las facturas **No.58339097 No.58689491. Matrícula 37982**



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 37982.**
7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 37982.**
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, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de junio el día 14 de junio 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 a cabo el día 15 de junio de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 37982.**

“LECTURA 905, USO RESIDENCIAL, 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR DENTRO DEL EDIFICIO, NO HAY PORTERO, EL SEÑOR DEL APTO 301 PERMITIO EL INGRESO. NO REGISTRA MOVIMIENTO”

10. 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...**”.*

11. 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 realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 37982.**
12. Que, se evidencia el sistema de la entidad comercial reclamación verbal **No.844410** realizada el día 08 de agosto de 2022, manifestó su inconformidad respecto al consumo cobrado del predio ubicado en **CL 14 15 48 AP 401 ED MONTREAL** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 37982.**



13. Que, se dio trámite a la petición verbal explicándole al usuario 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, igualmente que el consumo del periodo de junio fue confirmado por visita critica, se ordenó la práctica de una visita de verificación, ejecutada el día 09 de agosto del presente año, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LEC 930. 2 PERSONAS. SURTE APTO 401. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA MARIA ALEJANDRA ALVAREZ... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y SU CONSUMO SE CONFIRMA CON VISITA DE CRITICA... SEBASTIAN HERRERA”

14. Que por lo expuesto anteriormente, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.59039593, No.59392924, No.59742668**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y la entidad realizó el debido proceso en relación a la cuenta del periodo de junio de 2022 al evidenciar el alza del consumo. **Matrícula 37982.**
15. 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 **MARIA NAZARET MERY**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.59039593, No.59392924, No.59742668**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y la entidad realizó el debido proceso en relación a la cuenta del periodo de junio de 2022 al evidenciar el alza del consumo. **Matrícula 37982.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA NAZARET MERY**, que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 37982**, se observa que entre los periodos de abril y mayo de 2022, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO** y para periodo de mayo de 2022, 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 abril y mayo de 2020, para un total de 27m³ consumidos en los 2 periodos y lo facturado por la entidad, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a las facturas **No.58339097 No.58689491. Matrícula 37982**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA NAZARET MERY**, 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 37982.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA NAZARET MERY**, 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 veinticuatro (24) días del mes de agosto de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.