

AVISO No 526

20 de octubre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4241 del 10 de octubre de 2022**

Persona a notificar: **GLORIA JANETH RIOS CANO**

Dirección de notificación usuario **EL SILENCIO ETAPA 1 CASA 2**

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, Quindío. 20 de octubre 2022

Señor (a):

GLORIA JANETH RIOS CANO

Dirección: **EL SILENCIO ETAPA 1 CASA 2**

Matricula No. 99634

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 526 de la **Resolución PQRDS 4241 del 10 de octubre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.526 del Resolución PQRDS 4241 del 10 de octubre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matricula No. 99634"**.

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 4241
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2022PQR131365 DEL 2022-09-20
MATRICULA 99634

La Abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Re cursos, 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 JANETH RIOS CANO**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **URB EL SILENCIO ET 1 CS 2** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.99634**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB EL SILENCIO ET 1 CS 2** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.99634**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO 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 (...).*
4. 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*.

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 99634**, se observa que el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4935	515	502	13	-1	NORMAL	20/09/2022
4916	502	477	25	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	19/08/2022
4897	477	469	8	-1	NORMAL	19/07/2022
4878	469	457	12	-1	NORMAL	17/06/2022
4859	457	441	16	-1	NORMAL	18/05/2022

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 99634.**
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 99634.**
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 agosto el día 16 de agosto 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 18 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 99634.**

*“LECTURA 503, 2 PERSONAS **SURTE DOS VIVIENDAS PISO 1 DESOCUADO MEDIDOR Y INSTALACIONES EN BUENE STADO ATENDIO USUARIO.**”*

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 hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 99634.**
12. Que, en a lo solicitado, se ordenó nuevamente la práctica de una visita al predio, con la finalidad de descartar fugas imperceptibles y detectar así la causa del alto consumo, realizada el 06 octubre de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 99634.**

“MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO SURTE 2 UNIDADES, NUMERO DE PERSONAS 3 ATIENDE: DARVER CUBILLOS PULIDO”

13. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.60118277, No.59767071, No.59418091, No.59066585, No.58715619, No. 58363145**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo el periodo de septiembre ya fue facturado y se evidencia que el consumo se normalizó. **Matrícula 99634.**
14. 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 99634**
15. Que, efectivamente el día 01 de abril de 2022 se realizó suspensión del servicio por incumplimiento en el pago de las facturas de febrero y marzo de 2022, generando el pago el día 05 de abril de 2022 y reconexión del servicio el día 07 de abril de 2022, procedimientos a los cuales hace alusión la usuaria en su escrito, cabe aclarar que frente al cobro de dichos procedimientos no procedimientos no procede descuento alguno. **Matrícula 99634**
16. Que, verificado el sistema se evidencia que el día 27 de mayo de 2022 se realizó suspensión del servicio, debido a que el usuario presentaba mora en el pago de 2 facturas (mayo y abril de 2022), factura que fue cancelada el día 28 de mayo de 2022 y por ende se procedió a la reconexión inmediata del servicio, por ello frente al cobro de dichos procedimientos no es procedente realizar descuentos y/o ajustes debido a que se encuentran legalizados en el sistema. **Matrícula 99634**
17. 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 JANETH RIOS CANO**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.60118277, No.59767071, No.59418091, No.59066585, No.58715619, No. 58363145**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo el periodo de septiembre ya fue facturado y se evidencia que el consumo se normalizó. **Matrícula 99634.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA JANETH RIOS CANO**, que, verificado el sistema se evidencia que el día 27 de mayo de 2022 se realizó suspensión del servicio, debido a que el usuario presentaba mora en el pago de 2 facturas (mayo y abril de 2022), factura que fue cancelada el día 28 de mayo de 2022 y por ende se procedió a la reconexión inmediata del servicio, por ello frente al cobro de dichos procedimientos no es procedente realizar descuentos y/o ajustes debido a que se encuentran legalizados en el sistema. **Matrícula 99634**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **GLORIA JANETH RIOS CANO**, 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 99634**

ARTÍCULO CUATRO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA JANETH RIOS CANO**, 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diez (10) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.