

AVISO No 770

05 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA**

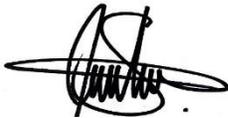
Dirección del predio: **CARRERA 23 No.36 48 BARRIO SANTANDER**

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

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: Contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 05 DE SEPTIEMBRE DE 2023



Señor (a):

LUDIVIA ARBOLEDA

Dirección: **CARRERA 23 No.36 48 BARRIO SANTANDER**

Tel/Cel: 6067105655

Matricula No.92146.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 770- Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 770- Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”.

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 EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 6962
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 92146**

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 **LUDIVIA ARBOLEDA**, 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 Nro.2023PQR98501 del 04/08/2023** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matricula 92146**.
2. 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 (...).*
3. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que en virtud a su solicitud de visita de inspección a fin de determinar si en su predio había alguna conexión fraudulenta, el Área de Gestión Control Perdidas de la entidad realizó visita de verificación al predio ubicado en el **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matricula 92146**, la cual se llevó a cabo el día 08 de agosto de 2023 encontrando lo siguiente:

Fecha Ejecucion	2023-08-08 10:11:59	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-08-08 10:21:39	Observación	EN VISITA REALIZADA SE OBSERVA QUE EN LA PARTE INTERIOR DE LA VIVIENDA SOLAMENTE FUNCIONAL LA DUCHA Y EL LAVADERO, LOS OTROS GRIFOS ESTAN TAPONADOS-NO SE EVIDENCIA CONEXIONES FRAUDULENTAS. MEDIDOR MARCA EL-STER-SERIE-07-079900-LECT-1097 MTS- MEDIDOR FUNCIONA NORMAL - USUARIO SE REHUSA A FIMAR ORDEN DE VISITA-OPERARIO - CRISTIAN CHAVEZ.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	167
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO AUXILIAR GCP
Usuario	MCARDENAS		

4. Que, de la visita realizada al predio se pudo determinar que el predio **NO TIENE CONEXIONES FRAUDULENTAS**, así mismo no se evidenciaron situaciones causantes de alto consumo, siendo así que el consumo registrado por el medidor dispuesto en el predio corresponde al consumo real del predio.
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92146**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en la cuenta de acueducto **No.63645972**, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.



6. Que, no se realizó por parte de la Empresa , 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...”.
7. Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
8. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.63645972**, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 92146.**
9. Que, en relación a las cuentas **No.63285009**, **No.62908718**, **No.62563625**, **No.62205827**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes adicionales, dado que, se facturó acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio. **Matrícula 92146.**
10. Que, se recomienda a la usuaria, 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 No. 92146.**
11. Que, 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. **Matrícula No. 92146.**
12. Que, se informa a la peticionaria que, la entidad esta realizando la respectiva notificación a los usuarios del servicio sobre su deber de realizar el cambio de medidor **por renovación tecnológica**, en dicho oficio se manifiesta al usuario que en cumplimiento a lo estipulado en el **Contrato de condiciones uniformes de EPA ESP Clausula 12 numeral 19**, se encuentra necesario notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y equipare las condiciones técnicas de lectura remota.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a dispuesto mediante la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 en su Artículo 75 que: **...Todos los micromedidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido.**" (Negrilla fuera de texto),

Para el efecto, la **Ley 142 de 1994 en su Artículo 144**, establece que:

De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, **los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.**

Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (Negrilla fuera de texto)

13. Que, en virtud a su Derecho de Petición con Radicado Nro. 2023PQR898114 del 31 de julio de 2023 anexó a su escrito de petición con **Radicado Nro.2023PQR98501 del 04/08/2023**, es menester de la entidad informarle que, el Área de Gestión Control Perdidas dio respuesta por medio del **OFICIO GCP 1301 DEL 09 DE AGOSTO DE 2023**, el cual se anexará al presente acto administrativo para su conocimiento y fines pertinentes.
14. 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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.63645972**, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 92146.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, de la visita realizada al predio se pudo determinar que el predio **NO TIENE CONEXIONES FRAUDULENTAS**, así mismo no se evidenciaron situaciones causantes de alto consumo, siendo así que el consumo registrado por el medidor dispuesto en el predio corresponde al consumo real del predio.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, la entidad está realizando la respectiva notificación a los usuarios del servicio sobre su deber de realizar el cambio de medidor **por renovación tecnológica**, en dicho oficio se manifiesta al usuario que en cumplimiento a lo estipulado en el **Contrato de condiciones uniformes de EPA ESP Clausula 12 numeral 19**, se encuentra necesario notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y equipare las condiciones técnicas de lectura remota.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, que 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. **Matrícula No. 92146.**

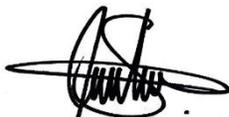
ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, en virtud a su Derecho de Petición con Radicado Nro. 2023PQR898114 del 31 de julio de 2023 anexó a su escrito de petición con **Radicado Nro.2023PQR98501 del 04/08/2023**, es menester de la entidad informarle que, el Área de Gestión Control Perdidas dio respuesta por medio del **OFICIO GCP 1301 DEL 09 DE AGOSTO DE 2023**, el cual se anexará al presente acto administrativo para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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. 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, 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 veintiocho (28) días del mes de agosto de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada Contratista- Dirección Comercial EPA ESP