

**AVISO No. 216**

27 DE ABRIL DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION- PQRDS 1887 del 19 de abril de 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CR 11 19 33 LC E 8 CC FLORIDA**

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

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,



**XIMENA OSORIO VARELA**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP.



Armenia, 27 de abril de 2023

**Señor (a):**  
**CIUDADANO ANONIMO**  
**Dirección: CR 11 19 33 LC E 8 CC FLORIDA**  
**Email: N/A**  
**Cel:**  
**Armenia, Quindío.**

ASUNTO: Notificación por Aviso 216- RESOLUCION - PQRDS 1876 del 19 de abril de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 216 - RESOLUCION - PQRDS 1878** del 19 de abril de 2023  
**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA NO. 46372 "**.

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 EPA ESP.



**RESOLUCION PQRDS 1876 DEL 19 DE ABRIL DE 2023**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR685794 DEL 27/03/2023**  
**MATRICULA 108451**

La Abogada Profesional 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 **CIUDADANO ANONIMO**, 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 permite Informar a él (la) señor (a) **CIUDADANO ANONIMO** respecto al predio en cuestión ubicado en **CR 11 19 33 LC E 8 CC FLORIDA. Matricula 108451**
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 108451** ubicados en la dirección **CR 11 19 33 LC E 8 CC FLORIDA** se encuentra PAZ Y SALVO Por concepto de 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 pasado 03 de abril de 2023 se realizó visita de verificación al predio con **Matricula 108451** ubicado en **CR 11 19 33 LC E 8 CC FLORIDA** la cual arrojó:  

**“LEC 1438. SURTE LC 8 FUNCIONA REPARACION TELEVISORES. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR Y NO PRESENTA REGISTRO POR FUGAS. NO CONTESTAN LLAMADA”**
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 108451**, 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.



Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5048	1435	1426	9	-1	NORMAL	21/03/2023
5029	1426	1425	1	-1	NORMAL	16/02/2023
5010	1425	1424	1	-1	NORMAL	17/01/2023
4991	1424	1423	1	-1	NORMAL	15/12/2022
4972	1423	1422	1	-1	NORMAL	16/11/2022

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 108451.**
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 **LECTURA 1438. Matrícula 108451.**
8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 108451.**
9. 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”.*
10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 108451**, se evidencia que en la cuenta de acueducto **No. 62232499** por la cual reclama la usuaria por el alto consumo registrado de 9 m<sup>3</sup>, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 108451.**
11. 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...”.*
12. 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”.*

13. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 62232499**, realizando el cobro de **2 M3** por desviación significativa **Matrícula No. 108451**.
14. 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 108451**.
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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **CIUDADANO ANONIMO**, el sentido de reliquidar las Facturas **No. 62232499**, realizando el cobro de **2 M3** por desviación significativa **Matrícula No. 108451**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar 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 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 108451**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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](mailto: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 Diecinueve(19) días del mes de Abril Dos Mil veintitrés (2023).



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