

AVISO No. 475

25 julio de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 3404 DE 13 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **LINA MARIA CARO RAMIREZ**

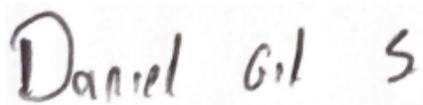
Dirección del predio: **Barrio La Patria Mz 36 Casa 38**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

Cargo: **Abogado Contratista**

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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



DANIEL GIL SANCHEZ
Abogado-Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P

Armenia, 25 julio de 2023

Señor (a):

LINA MARIA CARO RAMIREZ

Dirección de notificación: **Barrio La Patria Mz 36 Casa 38**

Matricula: **80823**

Armenia, Quindío

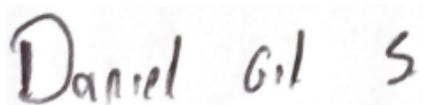
ASUNTO: Notificación por Aviso 475- RESOLUCION PQRDS 3404 del 13 de julio de 2023.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 475 - RESOLUCION PQRDS 3404 del 13 de julio de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**

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,



DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 3404 DEL 13 DE JULIO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR586482
MATRICULA 80823

El 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 **LINA MARIA CARO RAMIREZ**, 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) LINA MARIA CARO.
2. Que una vez realizada visita de verificación el día 10/07/2023, se pudo evidenciar que el predio ubicado en el **Barrio La Patria Mz 36 Casa 38**, identificado con No de **Matricula 80823**, esta enrejado y el medidor se encuentra bajo llave situación que impidió realizar la respectiva visita de verificación de las instalaciones y el medidor.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **Barrio La Patria Mz 36 Casa 38** , identificado con **Matrícula N°80823**, se observa que a la fecha se encuentra a paz y salvo correspondiente a lo facturado en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. 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 (...).*
5. 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.*

6. Que, el pasado 10 de julio se realizó visita de inspección al predio, ubicado en el **Barrio La Patria Mz 36 Casa 38**, identificado con **Matrícula N°80823** la cual arrojo:

PREDIO ENREJADO BAJO LLAVE SE LLAMO 8:35 AM CORREO DE VOZ

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula No. 80823**, se observa lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuent
				Código	Descripción									
5108	0	0	17	42	BAJO LLAVE	23/06/2023	17	18	18	16	16	17	18	6337778
5089	0	0	18	85	DESOCUPADO	25/05/2023	17	18	16	16	17	18	19	6301698
5070	0	2910	18	42	BAJO LLAVE	22/04/2023	18	16	16	17	18	19	19	6265703
5051	2910	2894	16	-1	NORMAL	24/03/2023	18	16	17	18	19	19	17	6230097
5032	2894	2878	16	-1	NORMAL	20/02/2023	18	17	18	19	19	17	18	6194224
5013	2878	2861	17	-1	NORMAL	23/01/2023	18	18	19	19	17	18	18	6158569
4994	2861	2843	18	-1	NORMAL	20/12/2022	18	19	19	17	18	18	19	6123245
4975	2843	2824	19	-1	NORMAL	22/11/2022	18	19	17	18	18	19	16	6087886
4956	2824	2805	19	-1	NORMAL	21/10/2022	18	17	18	18	19	16	22	6052815
4937	2805	2788	17	-1	NORMAL	22/09/2022	19	18	18	19	16	22	21	6017747
4918	2788	2770	18	-1	NORMAL	22/08/2022	17	18	19	16	22	21	6	5982650
4899	2770	2752	18	-1	NORMAL	21/07/2022	15	19	16	22	21	6	8	5947491
4880	2752	2733	19	-1	NORMAL	22/06/2022	47	16	22	21	6	8	208	5912527
4861	2733	2717	16	-1	NORMAL	20/05/2022	46	22	21	6	8	208	8	5877209
4842	2717	2695	22	-1	NORMAL	22/04/2022	45	21	6	8	208	8	19	5842272
4823	2695	2674	21	-1	NORMAL	23/03/2022	50	6	8	208	8	19	0	5807192

8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que para el último periodo es procedente realizar cobro de **17 mt3** teniendo en cuenta que se hace imposible para el operario tomar la lectura del medidor ya que este se encuentra bajo llave, y según el historial de consumo desde el mes 03 del año 2022, el predio consume en promedio ese metraje de agua. Que teniendo en cuenta la lectura del pasado 23/06/2023 el medidor hasta la fecha se encuentra **bajo llave** y esto imposibilita la lectura del mismo.
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, de acuerdo con el inciso 2º del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando, 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

11. Que según la **Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. Numera 5 ACUERDO JUNTA DIRECTIVA No. 021 Diciembre 15 de 2.008. Contrato de Concliciones Uniformes Acueducto** indica "5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica".
12. Que, revisado el registro de mediciones del predio, se evidencia en los últimos periodos la entidad facturó bajo la figura de consumo promedio, debido a que el funcionario reportaba lectura con observación BAJO LLAVE, **es importante aclarar al peticionario que es deber del usuario mantener el medidor de fácil acceso. Matrícula 80823.**
13. 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 expuesto,

RESUELVE

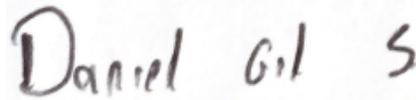
ARTÍCULO PRIMERO: No Acceder a las pretensiones de la peticionaria **LINA MARIA CARO RAMIREZ**, en virtud a que es procedente realizar cobro de **17 mt3** en la cuenta de ACUEDUCTO N° **63377781** teniendo en cuenta **COBRO PROMEDIO, Matrícula N° 80823.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Que, se informa al peticionario que **Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario. Numera 5 ACUERDO JUNTA DIRECTIVA No. 021 Diciembre 15 de 2.008. Contrato de Concliciones Uniformes Acueducto** indica "5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica". **es importante aclarar al peticionario que es deber del usuario mantener el medidor de fácil acceso. Matrícula 80823.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor(a) **LINA MARIA CARO RAMIREZ**, 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.80823.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señora **LINA MARIA CARO RAMIREZ**, 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. advirtiéndose 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.



DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Trece (13) días del mes de Julio Dos Mil veintitrés (2023).