

AVISO No 058

16 DE FEBRERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **MARIO SOTO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 425 del 02 de febrero de 2023

Persona a notificar: MARIO SOTO

Dirección del predio: **CALLE 10 24 33 AP 1 BARRIO CORBONES**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

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,

PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista
Dirección Comercial



Armenia, 16 DE FEBRERO DE 2023

Señor:

MARIO SOTO

Dirección del predio: **CALLE 10 24 33 AP 1 BARRIO CORBONES**

Matricula No115745

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 058- OFICIO-PQRDS 0383 del 30 de ENERO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 058- Resolución-PQRDS 425 del 02 de febrero 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,



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista

Dirección Comercial



RESOLUCIÓN PQRDS 425
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN PQR593349
MATRICULA 115745

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 el señor, **MARIO SOTO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, de acuerdo a lo solicitado del predio **CALLE 10 24 - 33 AP 1 Barrio Corbones**, identificado con **Matrícula No. 115745**.
2. 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 (...).*
3. 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*
4. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado **CALLE 10 24 - 33 AP 1 Barrio Corbones**, identificado con **Matrícula No. 115745**, a la fecha el inmueble presenta saldo pendiente por servicio de acueducto por valor de \$82.626, por servicio de alcantarillado por valor de \$74.480, y de \$23.401 en el servicio de Aseo, asimismo tiene una financiación con saldo pendiente de \$187.052, como se muestra a continuación:



Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
1157457	7	ASEO	1	\$23.401	\$0	\$23.401
1157451	1	ACUEDUCTO	1	\$82.626	\$0	\$82.626
1157452	2	ALCANTARILLADO	1	\$74.480	\$0	\$74.480

Código Financiaci3n	Plan de financiaci3n		Saldo Diferido	Cuota Inicial	Numero cuotas	% Interes	Saldo Pendiente	Atenci3n	Cup3n	Fecha Creaci3n
	C3digo Plan Financiaci3n	Descripci3n								
2377354	49	PLAN RESIDENC...	\$252.736	\$48.680	36	0	\$187.052	-1	35065353	2022-10-28 01:29:32

5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 115745**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				C3digo	Descripci3n	
5007	3331	3284	47	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	12/01/2023
4988	3284	3284	0	81	SUSPENDIDO	13/12/2022
4969	3284	3284	0	81	SUSPENDIDO	11/11/2022
4950	3284	3284	19	11	FRENADO	12/10/2022
4931	3284	3284	20	-1	NORMAL	13/09/2022

6. Que, la entidad al observar el alto consumo registrado por el medidor, orden3 la pr3ctica de una lectura cr3tica con visita la cual se llev3 acabo el d3a 12 de enero de 2023, encontrando lo siguiente: Matrícula 115745

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2023-01-12 08:37:05	Programa	WIFLEGA	Direcci3n	MZ 36 CS 41 BR LA PATRIA
Fecha Legalizaci3n	2023-01-13 08:37:36	Observaci3n	LEC 3331 SURTE 2 VIVIENDAS 6 PERSONAS NO FUGAS FIRMA MARIO SOTO .	Tel3fono	3103980226
C3digo Estado Orden Actividad	3	C3digo Tecnico	2114	C3digo Orden Trabajo	956608
Descripci3n	LEGALIZADA	Nombre	NIPSON TOVAR CANDIA		
Usuario	ARQU	Cedula	7547135		

7. 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...”.

8. Que, en consonancia con todo anterior, y frente a la pretensión de retirar valores de consumo del segundo semestre del año pasado, se le informa al usuario que al revisar el histórico de ordenes se observa visita de verificación por inconformidad con el servicio, la cual se llevó a cabo el día 25 de octubre de 2022, encontrándose que el predio estaba suspendido pero internamente surtiendo como consta:

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2022-10-25 10:12:29	Programa	WFLEGA	Dirección	CLL 17 A # 26 - 56
Fecha Legalizacion	2022-10-26 10:14:45	Observación	LECTURA 3284, PREDIO SUSPENDIDO EN EL MEDIDOR PERO INTERNAMENTE SE ESTA SURTIENDO DE LA MATRICULA 130626 CON MEDIDOR SERIE 16002880 CON LECTURA 136, PROCEDE DESCONTAR PROMEDIO.....JOSE LANDAZURI	Teléfono	7441621
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4115	Código Orden Trabajo	910508
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	GILDARDO JIMENEZ		
Usuario	JFLANDAZURI	Cedula	7547930		

9. En ese sentido se puede establecer que el medidor no se encontraba frenado, por el contrario, contaba con orden de suspensión durante varios periodos, sin embargo, al reconectarse el servicio del vital para el mes de enero de 2023 se encuentra una desacumulación de consumos respecto a los meses de noviembre y diciembre de 2022, pues el predio siguió usando el servicio de acueducto de manera irregular. **Matrícula 115745.**

10. 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”.

11. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 115745.**



12. 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **MARIO SOTO**, es decir, No se accede a “retirar de la facturación los valores por consumo que representan desviaciones significativas en el segundo semestre del año pasado y la acumulación de consumos en la de enero presente”, por lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución. **Matricula 115745.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, señor **MARIO SOTO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los ocho (08) días del mes de febrero de 2023.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista
Dirección Comercial



