

AVISO No 072

24 DE FEBRERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 0491 del 16 de febrero de 2023

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA GARCIA**

Dirección del predio: **CR 20 48 17 FARALLONES**

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, 24 DE FEBRERO DE 2023

Señor (a):

MARTHA LUCIA GARCIA

Dirección: en **CR 20 48 17 FARALLONES**

Matricula No. 109009

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 072- OFICIO-PQRDS 0491 del 16 de FEBRERO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 072- Resolución-PQRDS 0491 del 16 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

**RESOLUCION PQRDS 0491
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN PQR232557
MATRICULA 109009**

La Abogada contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **MARTHA LUCIA GARCIA**, 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 **No. 2023PQR232557** respecto al predio ubicado en **CR 20 48 17 FARALLONES** identificado en Empresas Públicas De Armenia E.S.P. con **Matrícula No. 109009**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
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 en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 20 48 17 FARALLONES** identificado en Empresas Públicas De Armenia E.S.P. con **Matrícula No. 109009**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así:

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
1090097	7	ASEO	1	\$9.706	\$0	\$9.706
1090091	1	ACUEDUCTO	1	\$397.675	\$0	\$397.675
1090092	2	ALCANTARILLADO	1	\$362.484	\$0	\$362.484

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 109009**, se observa que el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5014	4765	4549	216	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	24/01/2023
4995	4549	4314	44	-1	NORMAL	22/12/2022
4976	4314	4293	21	-1	NORMAL	23/11/2022
4957	4293	4258	35	-1	NORMAL	24/10/2022
4938	4258	4210	48	-1	NORMAL	23/09/2022

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 109009.**
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 109009.**
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 **enero** el día 13 de enero de 2023, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó acabo el día 23 de enero de 2023, encontrando lo siguiente: **Matrícula 109009.**

Observación LEC 4772 1 VIVIENDA 3 PERSONAS SEGUN USUARIA NO HAY DAÑOS INTERNOS FIRMA MONICA LORENA.

10. Que, como pude evidenciarse en relación a la factura **No. 61590674** correspondiente al periodo de enero de 2023 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 a la factura **No. 61590674**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 109009.**
12. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No. 61590674**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el debido proceso establecido por ley y por ello no da lugar a aplicar desviación significativa. **Matrícula 109009.**

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 dicho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA GARCIA**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas No. **61590674**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el debido proceso establecido por ley y por ello no da lugar a aplicar desviación significativa. **Matrícula 109009.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA GARCIA**, 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 109009.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA GARCIA**, 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 109009.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA GARCIA**, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de febrero de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



PAULA ANDREA MONTOYA
Abogada-Contratista
Dirección Comercial

