

AVISO No 079

28 DE FEBRERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 0681 del 20 de febrero de 2023

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CARRERA 18 57 48 BLOQUE 3 APTO 104**

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, 28 DE FEBRERO DE 2023

Señor (a):

CIUDADANO ANONIMO

Dirección: en **CARRERA 18 57 – 48 BLOQUE 3 APTO 104**

Matricula No. 63531

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 079- Resolución-PQRDS 0681 del 20 de FEBRERO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 079- Resolución-PQRDS 0681 del 20 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 0681
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN PQR746554
MATRICULA 63531**

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, el señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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 **CARRERA 18 57 – 48 BLOQUE 3 APTO 104 con Matricula No. 63531**, la entidad de servicios públicos le informa 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, una vez revisado el sistema de la entidad, se puede evidenciar que el predio ubicado en **CARRERA 18 57 – 48 BLOQUE 3 APTO 104**, identificado con **Matricula 63531**, se encuentra A PAZ Y SALVO en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora
	Código	Descripción					
635517	7	ASEO	1	\$16.103	\$0	\$16.103	\$0
635511	1	ACUEDUCTO	1	\$37.553	\$0	\$37.553	\$0
635512	2	ALCANTARILLADO	1	\$32.064	\$0	\$32.064	\$0

5. Que, de acuerdo con lo anterior, se le anexa pantallazo del historial de pagos de los últimos 5 periodos, observándose que no hay acumulación de las facturas y se encuentra al día con el pago de las facturaciones así:



▲ Pagos

Ver    Separar

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
100120231317	35330156	\$85.732	2023-01-10 12:00:00	2023-01-11 02:29...	ARQGUI
1312202223233	35193048	\$85.598	2022-12-13 12:00:00	2022-12-13 11:35...	ARQGUI
1811202223233	35056602	\$82.683	2022-11-18 12:00:00	2022-11-18 12:36...	ARQGUI
13102022527919	34902621	\$82.799	2022-10-13 12:00:00	2022-10-18 08:33...	ARQGUI
08092022527919	34778887	\$80.571	2022-09-08 12:00:00	2022-09-09 08:06...	ARQGUI
100820221317	34648580	\$85.357	2022-08-10 12:00:00	2022-08-11 08:09...	ARQGUI

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 63531**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura FRENADO, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
5018	1755	1755	17	11	FRENADO	27/01/2023	17
4999	1755	1755	17	11	FRENADO	27/12/2022	17
4980	1755	1755	17	11	FRENADO	25/11/2022	17
4961	1755	1755	17	11	FRENADO	27/10/2022	17
4942	1755	1755	17	11	FRENADO	27/09/2022	17

7. Que, se informa al peticionario que cuando por alguna razón no es posible medir los consumos del predio, la **Ley 142 de 1994** en su art 146 estipula que: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. [Reqlamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999](#). 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.*

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período 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 períodos 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.” (Subrayado fuera de texto)

8. Que, se informa al peticionario, que debido a los últimos registros con observación medidor FRENADO, se ordenará la práctica de un CHEQUEO de medidor, con la finalidad de realizar revisión exhaustiva por parte del laboratorio y determinar si está en buen estado o se debe realizar su cambio. **Matricula 63531**
9. 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. **Matricula 63531.**
10. Que, una vez se obtengan los resultados del chequeo, se informará por parte del Área Encargada, el procedimiento a seguir, si es del caso; realizar el cambio de mismo. **Matricula N°63531**

11. Que dado lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento a la factura objeto de reclamo, ya que al realizar la toma de lectura con OBSERVACIÓN FRENADO, la entidad ha venido facturando consumo promedio que es acorde al histórico de consumos facturados en el predio **Matrícula 63531**.
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

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, el sentido de reliquidar las Facturas objeto de reclamación, de conformidad con la parte considerativa de la presente resolución **Matrícula 63531**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario que, revisado el registro de pagos, se evidencia que se encuentra al día en sus pagos

▲ Pagos

Ver ▾    Separar

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
100120231317	35330156	\$85.732	2023-01-10 12:00:00	2023-01-11 02:29...	ARQGUI
1312202223233	35193048	\$85.598	2022-12-13 12:00:00	2022-12-13 11:35...	ARQGUI
1811202223233	35056602	\$82.683	2022-11-18 12:00:00	2022-11-18 12:36...	ARQGUI
13102022527919	34902621	\$82.799	2022-10-13 12:00:00	2022-10-18 08:33...	ARQGUI
08092022527919	34778887	\$80.571	2022-09-08 12:00:00	2022-09-09 08:06...	ARQGUI
100820221317	34648580	\$85.357	2022-08-10 12:00:00	2022-08-11 08:09...	ARQGUI

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar la práctica de un CHEQUEO de medidor, con la finalidad de realizar revisión exhaustiva por parte del laboratorio y determinar si está en buen estado o se debe realizar su cambio. **Matrícula 63531**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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 63531**

ARTICULO SEXTO: 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 . 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 veinte (20) días del mes de febrero de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP