# AVISO No 383

**22 DE JUNIO DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar:  **Resolución PQRDS 2980 del 13 de junio de 2023**

Persona a notificar: **MARIA CASTRO CASTRO**

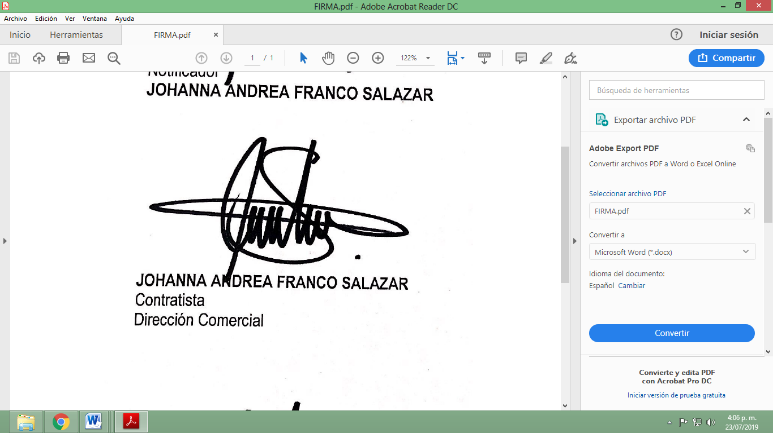
Dirección del predio: **URB COINCA CR 10 21 N 38**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, 22 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):

**MARIA CASTRO CASTRO**

Dirección: **URB COINCA CR 10 21 N 38**

Correo: [mariaisabel.castro@utp.edu.co](mailto:mariaisabel.castro@utp.edu.co)

**Matricula 53239**

Armenia, Quindío.

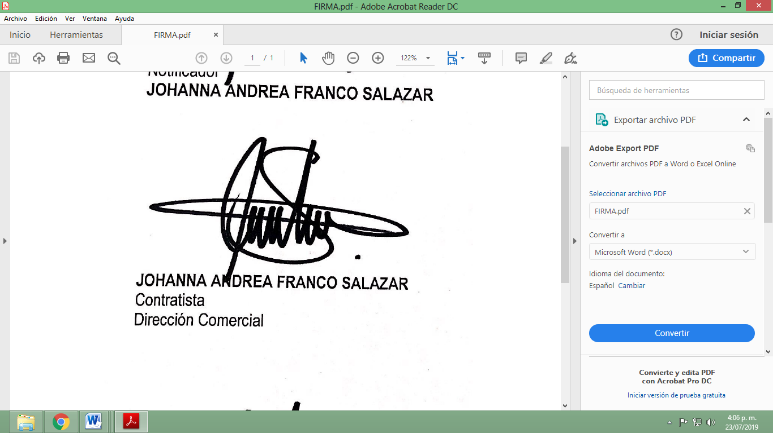
**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 383**- **Resolución PQRDS 2980 del 13 de junio de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 383**- **Resolución PQRDS 2980 del 13 de junio 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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

## RESOLUCION PQRDS 2980

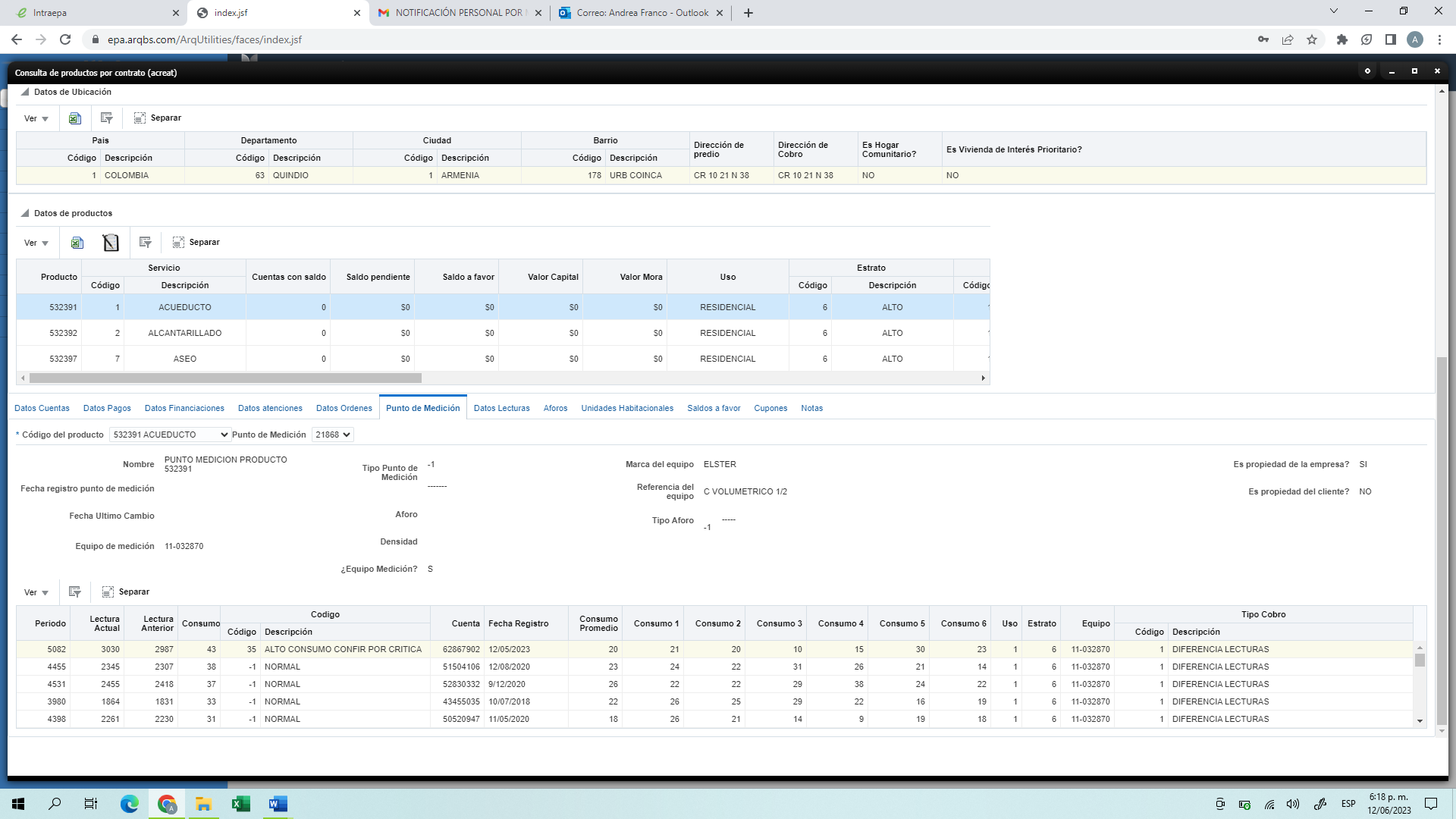
# POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

# MATRICULA 53239

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, la señora **MARIA CASTRO CASTRO,** 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.2023PQR220634**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB COINCA CR 10 21 N 38**, identificado con **Matrícula 53239.**
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB COINCA CR 10 21 N 38,** identificado con **Matrícula 53239,** se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en 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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 53239**, 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.



1. 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 53239.**
2. 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 53239.**
3. 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*”.

1. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de **mayo** el día 10 de mayo 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 a cabo el día 11 de mayo de 2023, encontrando lo siguiente: **Matrícula 53239.**

“LECTURA **3030**, 6 PERSONAS SURTE VIVEINDA MEIDDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO ATENDIO ALEYDA ZAPATA”

1. Que, como pude evidenciarse en relación a la factura **No.62867902** 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...”.*

1. 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.62867902**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 53239.**
2. 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 **MARIA CASTRO CASTRO,** en el sentido aplicar desviación significativa y/o efectuar ajustes a la factura **No.62867902**, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 53239.**

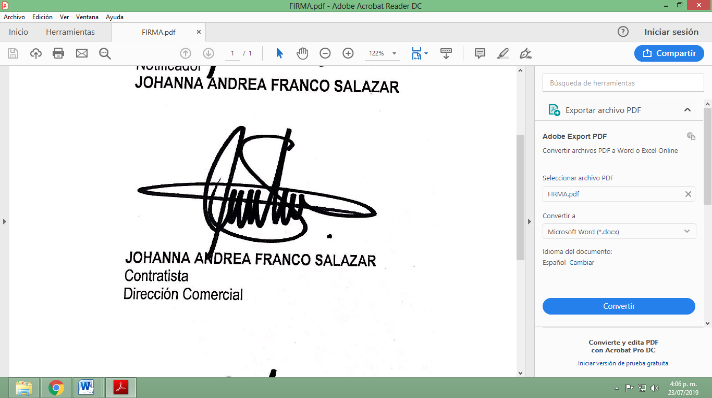
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA CASTRO CASTRO**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA CASTRO CASTRO**, 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. 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 trece (13) días del mes de junio de Dos Mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



##### **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP