

AVISO No 272

11 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2164 del 03 de mayo de 2023**

Persona a notificar: **MARIA LUPE DUSSA**

Dirección del predio: **CALIMA MZ 12 CASA 24 PISO 2**

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, 11 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

MARIA LUPE DUSSA

Dirección: **CALIMA MZ 12 CASA 24 PISO 2**

Celular: 313 756 1066

Matricula No.157671.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 272- Resolución PQRDS 2164 del 03 de mayo de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 272- Resolución PQRDS 2164 del 03 de mayo 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 2164
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR242363 DEL 2023-04- 12
MATRICULA 157671

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 LUPE DUSSAN**, 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.2023PQR242363**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CALIMA MZ 12 CASA 24 PISO 2**, identificado con **Matrícula 157671**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CALIMA MZ 12 CASA 24 PISO 2**, identificado con **Matrícula 157671**., se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS TREINTA MIL NOVECIENTOS VEINTIOCHO PESOS MCTE (\$230.928)** 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, en consecuencia, a su solicitud se ordenó la práctica de una GEOFONIA al predio identificado con **Matrícula No.157671**, en la cual se encontró lo siguiente:

“LECTURA 326, UNIDADES HABITACIONALES 2 PISO 1 Y PISO2 , 5 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, SE EVIDENCIO LLAVE DEL LAVADERO ABIERTA Y PERDIENDOSE EL AGUA POR FALTA DE CUIDADO. PARA ESTE MES EL CONSUMO VA BAJANDO EN 9 DIAS LLEVA 6 M3 DE CONSMO.”
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 157671**, 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.
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 157671**.

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 157671.**
8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 157671.**
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 conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.62037713, No.62395569, No.61680283, No.61326270, No.60974736**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 157671.**
11. 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. **Matrícula 157671.**
12. Que, si bien es cierto al predio se le realizó la independización del servicio, esta no fue con cada uno de los predios, ya que en la GEOFONIA realizada al predio se pudo evidenciar que el medidor asignado a la **Matrícula No.157671** surte el PISO 2 y PISO 3, motivo por el cual a su factura llega el cobro del consumo de ambos predios, así mismo se evidencia que no tienen un uso racional del agua dado que se evidenció llave abierta desperdiciando agua.
13. Que, una vez agotado los respectivos procedimientos, se ordenará al Área de Gestión Control Perdidas la práctica de un CHEQUEO al medidor de agua instalado en el predio identificado con **Matrícula N°157671**, con la finalidad de verificar su funcionamiento y si es del caso proceder al cambio del mismo.
14. Que, una vez se obtengan los resultados del chequeo el cual se enviará al usuario indicando el procedimiento efectuado por parte del Área Encargada y el procedimiento a seguir, si es del caso; realizar el cambio de mismo. **Matrícula N°157671**
15. 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 LUPE DUSSAN**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.62037713, No.62395569, No.61680283, No.61326270, No.60974736**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 157671.**

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 157671.**

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 157671**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA LUPE DUSSAN**, una vez se obtengan los resultados del chequeo el cual se enviará al usuario indicando el procedimiento efectuado por parte del Área Encargada y el procedimiento a seguir, si es del caso; realizar el cambio de mismo. **Matrícula N°157671**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA LUPE DUSSAN**, 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los tres (03) días del mes de mayo de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP

