

AVISO No. 513

01 DE AGOSTO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 4275 del 24 de Julio de 2023**

Persona a notificar: **JUAN CAMILO CASTAÑO**

Dirección de notificación: **CRA 15 # 19 – 40 EDIF. CRISTOBAL COLON OF. 202**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 01 DE AGOSTO DE 2023

Señor (a):

JUAN CAMILO CASTAÑO

Dirección de notificación: **CRA 15 # 19 – 40 EDIF. CRISTOBAL COLON OF. 202**

Matricula No. 52031

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 513 – OFICIO PQRDS 4275 del 24 de Julio de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 513** – OFICIO PQRDS 4275 del 24 de Julio de 2023 **“POR MEDIO DEL 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No. 4275

Armenia, 24 de Julio de 2023

Señor(a):

JUAN CAMILO CATSAÑO

Dirección: **CALLE 20 # 14 – 19 APTO 104 EDIF. BARLOVENTO**

Matrícula 52031

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición reiterativa con radicado **2023PQR734602**

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2023PQR734602**, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la **RESOLUCION PQRDS 4241 del 19 de Julio de 2023**, el cual se anexará al presente oficio.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: "*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*". Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4241
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR253890
MATRICULA 52031

La 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 **JUAN CAMILO CASTAÑO**, 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. **2023PQR253890** la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CALLE 20 N # 14 – 19 APTO 104**, identificado con **Matrícula 52031**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 52031**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en atención a su solicitud se realizó visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 06 de Julio, encontrándose lo siguiente:

“USUARIO NO DEJO INGRESAR AL PREDIO YA QUE SE LLAMO DESDE PORTERIA Y QUE EL MEDIDOR ESTABA FRENADO PERO YA HAY MEDIDOR NUEVO”

4. Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial se encontró que el en el mes de Abril no se registró consumo, se encuentra además que ya se reliquidó la cuenta correspondiente al mes de Marzo y que por ende, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de Acueducto No. **62871911** a que se cobren únicamente 9m3 por concepto de consumo. **Matrícula 52031**
5. 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 (...).*
6. 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.
7. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

8. 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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **JUAN CAMILO CASTAÑO**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de Acueducto **No. 62871911** para que se cobren únicamente **9m3** por concepto de consumo en razón al nuevo medidor instalado en el predio **Matrícula 52031**

ARTICULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, señor **JUAN CAMILO CASTAÑO** 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 por medio del 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 diecinueve (19) días del mes de Julio de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.