

**AVISO No. 605**

01 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 9177 del 24 de Julio de 2024**

Persona a notificar: **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA**

Dirección de notificación: **CALLE 41 # 31 – 02 CIUDADELA DEL CAFÉ BLOQ 3B APTO 1102**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 01 DE AGOSTO DE 2024

Señor (a):

**MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA**

Dirección de notificación: **CALLE 41 # 31 – 02 CIUDADELA DEL CAFÉ BLOQ 3B APTO 1102**

**Matricula No. 19484**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 605 – **RESOLUCION PQRDS 9177 del 24 de Julio de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.605 – RESOLUCION PQRDS 9177 del 24 de Julio de 2024**

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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 9177**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR89021**  
**MATRICULA 19484**

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 HELENA RAMIREZ ISAZA**, 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. 2024PQR89021** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 23 # 36 – 47 BARRIO SANTANDER**, identificado con **Matrícula 19484**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 23 # 36 – 47 BARRIO SANTANDER**, identificado con **Matrícula 19484**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **UN MILLON CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$1.049.850)** 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 atención a su solicitud se envió visita de verificación al predio identificado con **Matricula 19484**, la cual se llevó a cabo el día 12 de Julio de 2024 y arrojó el siguiente resultado:  

“Surte predio de un piso, medidor registra normal, no se pudo realizar la revisión de las instalaciones internas ya que el usuario no está.”
5. Que, al evidenciar el alto consumo generado la entidad procedió a enviar visita de crítica, la cual se llevó a cabo el día 22 de Julio y arrojó el siguiente resultado:  

“LECTURA 299, 9 PERSONAS MEDIDOR REGSITRA CON TODAS LAS LLAVES CERRADAS ATENDIO MARIA OFIR SE ENVIA GEOFONIA”
6. 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”*.



7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse se registran lecturas ascendentes mes a mes. **Matrícula 19484.**

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	7		5356	285	135	LECTURA	ALTO CONSUMO CON DATO...	22/07/2024
2024	6		5337	135	30	LECTURA	NORMAL	24/06/2024
2024	5		5318	30	7386	LECTURA	NORMAL	23/05/2024
2024	4		5299	7386	7307	LECTURA	NORMAL	23/04/2024
2024	3		5280	7307	7210	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFIR P...	22/03/2024

8. Que, se le informa al usuario que el consumo mensual promedio por persona son **6m3**, es decir, los consumos del predio se encuentran dentro del rango de consumo para **9 personas. Matrícula 19484.**
9. Que, se evidencia que el medidor registra movimiento aun estando todas las llaves cerradas, por tal motivo se procede a ordenar **GEOFONIA**, con el fin de verificar si existen fugas imperceptibles que están provocando el alto consumo generado. **Matrícula 19484.**
10. Que, dicho lo anterior se ordena **GEOFONIA**, la cual se realizara dentro del mes siguiente, es importante que la usuaria atienda dicho procedimiento ya que resulta indispensable para conocer las causas del alto consumo registrado en el predio identificado con **Matrícula 19484.**
11. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 19484.**
12. 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 19484.**
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 del peticionario, señor(a) **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA**, en el sentido de reliquidar las Facturas, pues los valores facturados corresponden al registro arrojado por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 19484.**

**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 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 19484.**

**ARTICULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor(a) **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA** de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 Veinticuatro (24) días del mes de Julio de Dos Mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

