

AVISO No. 655

20 Agosto de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **JORGE AMILCAR HOYOS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9619 DEL 09 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **JORGE AMILCAR HOYOS**

Dirección del predio: **BARRIO ARRAYANES. MZ 1 – CS 8.**

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

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 20 Agosto de 2024

Señor (a):

JORGE AMILCAR HOYOS.

Dirección de notificación: **BARRIO ARRAYANES. MZ 1 – CS 8.**

Matrícula: **No. 164850 - 164851.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 655 - **RESOLUCION PQRDS No. 9619 DEL 09 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 655 – “RESOLUCION PQRDS No. 9619 DEL 09 DE AGOSTO 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 9619
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADOS No. 2024PQR230574
MATRICULA 164850 - 164851**

El Abogado 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,

CONSIDERANDO

1. Que, el peticionario **JORGE AMILCAR HOYOS**, 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. 2024PQR230574**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predios ubicados en la **MZ 1 CASA 8 APTO 101 y MZ 1 CASA 8 APTO 301 DEL barrio ARRAYANES**, identificados con **Matrículas 164850 y 164851**.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en la **MZ 1 CASA 8 APTO 101** con matrícula **No. 164850** se observa que a la fecha no presenta deuda de saldo corriente, y **MZ 1 CASA 8 APTO 301**, con **Matrícula 164851**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS CINCO MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS (\$205.520,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y otros cobros.

Contrato

164850 - JUAN FERNANDO HOYOS TABARES

Ciclo: CICLO 18

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

Contrato

164851 - JUAN FERNANDO HOYOS TABARES

Ciclo: CICLO 18

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 205.520,00	\$ 205.520,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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 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*.

- Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa los predios identificados con matrículas **164850 - 164851**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuentan con observación de lectura tapado.

- Matrícula 164850.**

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	7	5362	0	0	0		TAPADO	29/07/2024

- Matrícula 164851.**

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	7	5362	0	0	0		TAPADO	29/07/2024

- Que, de igual manera se revisó el sistema comercial con el fin de encontrar a que se debe el cobro reclamado por usted, a lo cual se pudo evidenciar lo siguiente:

- Matrícula 164850.**

Observación

SEGUN GCP - 0826 SOLICITA LA CREACION DE UNA MATRICULA CLASE RESIDENCIAL ESTRATO 3, LA INSTALACION DE SU RESPECTIVO MEDIDOR SUMINISTRADO POR EL USUARIO. NOTA : YA TINE LA ACOMETIDA PARA LA CONEXION DE SERVICIO. NO OBSTANTE ESTA ACOMETIDA NO FUE CONSTRUIDA POR PERSONAL DE EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. POR LO TANTO NO ES RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA LA CONSTRUCCION, LAS CONDICIONES HIDRAULICAS LAS OBRAS CIVILES Y PROBLEMAS DE PRESION QUE PUEDA TENER ESTA ACOMETIDA. MZ 1 CASA 8 APTO 101. ARRAYANES NOTA : COBRAR AGUA NO FACTURADA POR CONEXION DIRECTA DE APTO 101.

- Matrícula 164851.**

Observación

SEGUN GCP - 0826 SOLICITA LA CREACION DE UNA MATRICULA CLASE RESIDENCIAL ESTRATO 3, LA INSTALACION DE SU RESPECTIVO MEDIDOR SUMINISTRADO POR EL USUARIO. NOTA : YA TINE LA ACOMETIDA PARA LA CONEXION DE SERVICIO. NO OBSTANTE ESTA ACOMETIDA NO FUE CONSTRUIDA POR PERSONAL DE EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. POR LO TANTO NO ES RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA LA CONSTRUCCION, LAS CONDICIONES HIDRAULICAS LAS OBRAS CIVILES Y PROBLEMAS DE PRESION QUE PUEDA TENER ESTA ACOMETIDA. MZ 1 CASA 8 APTO 301. ARRAYANES NOTA : COBRAR AGUA NO FACTURADA POR CONEXION DIRECTA DE APTO 301.

- Que, conforme al anexo correspondiente al numeral 6 de la presente resolución,

se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones toda vez que la acometida no fue construida por el personal calificado de Empresas Públicas de Armenia, por consiguiente, se desconoce bajo qué condiciones técnicas se construyó y cuál fue el agua utilizada.

8. Que, de igual forma se anexaran las ordenes de trabajo diligenciadas, con el fin de que usted tenga conocimiento de los criterios utilizados y de igual forma de quienes fueron las personas encargadas de dicha visita.
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, 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 164850 - 164851.**
11. 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 las pretensiones del peticionario **JORGE AMILCAR HOYOS**, en el sentido de ordenar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, **JORGE AMILCAR HOYOS**, 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 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. 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, 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 nueve (09) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

Revisó: **Luz Adriana Cardona Poveda – LIDER PQRDS**