

AVISO No. 668

23 Agosto de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9746 DEL 13 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **RAFAEL LOZANO**

Dirección del predio: **URB. LA VIRGINIA. MZ 25 – CS 31.**

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, 23 Agosto de 2024

Señor (a):

**RAFAEL LOZANO.**

Dirección de notificación: **URB. LA VIRGINIA. MZ 25 – CS 31.**

Matrícula: **No. 67123.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 668 - **RESOLUCION PQRDS No. 9746 DEL 13 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 668 – “RESOLUCION PQRDS No. 9746 DEL 13 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 9746  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR785476  
MATRICULA 67123**

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 **RAFAEL LOZANO**, 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. 2024PQR785476**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB. LA VIRGINIA. MZ 25 – CS 31**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 67123**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB. LA VIRGINIA. MZ 25 – CS 31**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 67123**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **UN MILLON NOVENTA Y UN MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (\$1.091.730,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.

Contrato

**67123 - OSPINA QUINTERO MARIA INES**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 19

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 1.091.730,00	\$ 0,00	\$ 1.091.730,00	\$ 0,00	\$ 0,00	21

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.*

5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **67123**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura NORMAL.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	7	5363	3883	3875	8	LECTURA	NORMAL	30/07/2024
2024	6	5344	3875	3868	7	LECTURA	NORMAL	28/06/2024
2024	5	5325	3868	3860	8	LECTURA	NORMAL	30/05/2024
2024	4	5306	3860	3852	8	LECTURA	NORMAL	30/04/2024
2024	3	5287	3852	3845	7	LECTURA	NORMAL	27/03/2024

6. Que, respecto a su manifestación de un cobro superior a **QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS (\$560.000,00) MCTE**, por concepto de un medidor, se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa encontrando que para la matrícula **No. 67123**, no se ha generado cobros por concepto de medidor y tampoco se evidencian ordenes de instalación de medidor, como lo muestra el siguiente anexo:

Servicio	Producto	Atención	Estado		Trámite		Fecha de Creación
			Código	Descripción	Código	Descripción	
1	671231	1250999	3	SOLUCIONADA	137	CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	24/07/2024
1	671231	1248582	3	SOLUCIONADA	137	CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	22/07/2024
1	671231	952348	3	SOLUCIONADA	25	REPARACION DE FUGA	21/03/2023
1	671231	952342	3	SOLUCIONADA	24	USUARIO SIN AGUA	21/03/2023
1	671231	951630	3	SOLUCIONADA	16	RECONEXION DEL SERVICIO	21/03/2023
1	671231	951627	3	SOLUCIONADA	103	COMPROMISO DE PAGO	21/03/2023
1	671231	949187	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	14/03/2023
1	671231	918031	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	12/01/2023

7. Que, respecto a lo manifestado por usted sobre un intento de robo se evidencia en el sistema comercial, que se generó un daño por dicho intento de robo, pero dicho daño fue reparado por funcionarios de Empresas Públicas de Armenia como se evidencia en el siguiente anexo:

Fecha Asignación 21/03/2023 18:17:00  
 Fecha Ejecución 21/03/2023 20:30:00  
 Fecha fin ejecución 21/3/2023, 19:15:00  
 Fecha Legalización 22/03/2023 16:57:05  
 Unidad Operativa 29 - DISTRIBUCION  
 ¿Realizado por? 55 - GILDARDO DE JESUS MONTOYA  
 Usuario que Genera SARANGO  
 Usuario que Legaliza -----  
 Programa WFLEGA  
 Cupón -----

Observación  
 SE CORRIGE FUGA ATRÁS DEL MEDIDOR, EL PREDIO QUEDA CON AGUA

8. Que, el único cobro que se evidencia en el sistema comercial, no correspondiente a consumos, es por concepto de Adaptador Hembra Pvc De ½ - Adaptador Macho Pvc – Otros cobros – Suspensión; los conceptos descritos anteriormente exceptuando el de suspensión se generaron por la reparación realizada debido al intento de robo, como se evidencia en el siguiente anexo:

1. Servicio de ACUEDUCTO							
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5,534.26	\$ 5,534.00	0.00	- 31.00	-\$ 1,716.00	\$ 3,818.00
Consumo Acueducto	20	\$ 1,973.72	\$ 39,474.00	0.00	- 31.00	-\$ 7,954.00	\$ 31,520.00
Recargo Por Mora	1	\$ 6.00	\$ 244.00	0.00	- 31.00	\$ 0.00	\$ 244.00
Tasa Ambiental Acueducto	20	\$ 10.82	\$ 216.00	0.00	- 31.00	-\$ 44.00	\$ 172.00
Adaptador Hembra Pvc De 1/2"	0			58.00	0.00	\$ 0.00	\$ 365.00
Adaptador Macho 2" Pvc	0			68.00	0.00	\$ 0.00	\$ 428.00
OTROS COBROS	0			2,138.00	0.00	\$ 0.00	\$ 13,388.00
OTROS COBROS	0			142.00	0.00	\$ 0.00	\$ 888.00
Suspension	0			0.00	0.00	\$ 0.00	\$ 27,840.00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 78,663.00

9. Que, como se logra evidenciar en los múltiples anexos, Empresas Públicas de Armenia solo ha generado cobros que obedecen a la realidad del consumo del medidor instalado en el predio y a las labores realizadas.
10. Que, una vez revisado el sistema comercial se evidencia que la lectura total del medidor de agua instalado en el predio identificado con matrícula **No. 67123**, va superior a **3000mts3**, por lo cual se le recomienda al usuario proceder a realizar el cambio del medidor, ya sea adquiriéndolo en el comercio adjuntando copia de factura de venta y certificado de calibración o a través de Empresas Públicas de Armenia.
11. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en los anteriores numerales.
12. 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”.
13. 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 67123.**
14. 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:** Informar al peticionario **RAFAEL LOZANO**, que los cobros realizados obedecen a la realidad del consumo del medidor instalado en el predio y a las labores realizadas por nuestros funcionarios; por consiguiente, no hay lugar a realizar descuentos y/o reliquidaciones.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar al peticionario, **RAFAEL LOZANO**, 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](mailto: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 trece (13) 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: **Humberto Javier Salazar - LIDER ATENCION AL USUARIO**