

AVISO No. 690

29 Agosto de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9821 DEL 16 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **LUIS ALBERTO MORALES**

Dirección del predio: **S/ ALLENDE BAJO REGIVIT PLACA 6 CASA 007.**

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, 29 Agosto de 2024

Señor (a):

**LUIS ALBERTO MORALES.**

Dirección de notificación: **S/ ALLENDE BAJO REGIVIT PLACA 6 CASA 007.**

Matrícula: **No. 97800.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 690 - **RESOLUCION PQRDS No. 9821 DEL 16 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 690 – “RESOLUCION PQRDS No. 9821 DEL 16 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 9821  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR603198  
MATRICULA 97800**

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 **LUIS ALBERTO MORALES**, 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.2024PQR603198**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **S/ ALLENDE BAJO REGIVIT PLACA 6 CASA 007**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 97800**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **S/ ALLENDE BAJO REGIVIT PLACA 6 CASA 007**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 97800**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo financiado, por valor de **NOVECIENTOS TREINTA Y UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS (\$931.430,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.

Contrato

**97800 - LUIS ALBERTO MORALES JIMENEZ**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 4

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 931.430,00	\$ 0,00	\$ 931.430,00	\$ 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*.

5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **97800**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura de TAPADO.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	8	5368	804	804	25	LECTURA	TAPADO	13/08/2024
2024	7	5348	804	804	11	LECTURA	TAPADO	13/07/2024
2024	6	5329	804	804	20	LECTURA	TAPADO	13/06/2024
2024	5	5310	804	804	8	LECTURA	TAPADO	14/05/2024
2024	4	5291	804	804	20	LECTURA	TAPADO	13/04/2024

6. Que, conforme a lo anterior se envió visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

**Observación**

**NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA, USUARIO NO CONTESTA EL CELULAR, MEDIDOR EMPAÑADO.**

7. Que, como se evidencia en el resultado de la visita de verificación el medidor se encuentra empañado, circunstancia que impide tomar la lectura del consumo arrojado por dicho aparato.
8. Que, se le recomienda al usuario cambiar el medidor en el menor tiempo posible con el fin de poder realizar cobros de los consumos reales del predio; dicho medidor puede adquirirlo en el comercio y suministrando factura de compra y certificado de calibración además de pagar lo correspondiente a instalación o puede adquirirlo a través de Empresas Públicas de Armenia.
9. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones, hasta tanto se instale el medidor de agua en el predio y se obtenga una lectura certera correspondiente a un periodo de facturación.
10. 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”.
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 97800.**
12. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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 **LUIS ALBERTO MORALES**, en el sentido de ordenar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

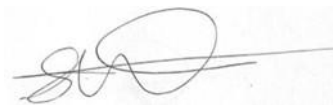
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario que debe proceder con el cambio del medidor con el fin de poder obtener una lectura real del consumo.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, **LUIS ALBERTO MORALES**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 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 dieciséis (16) 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 ATENCIÓN AL USUARIO.