

AVISO No. 728

10 Septiembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10117 DEL 02 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **MARIELA GALLÓN RESTREPO**

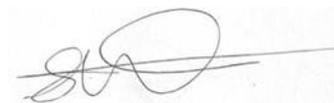
Dirección del predio: **CALLE 10N # 18 – 119. AREA COMUN. ED BARCAROLA.**

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, 10 Septiembre de 2024

Señor (a):

MARIELA GALLÓN RESTREPO.

Dirección: **CALLE 10N # 18 – 119. AREA COMUN. ED BARCAROLA.**

Matrícula No: **107445.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 728 – **RESOLUCION PQRDS No. 10117 DEL 02 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 728 – “RESOLUCION PQRDS No. 10117 DEL 02 DE SEPTIEMBRE 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 10117
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICION CON RADICADO 2024PQR15649
MATRICULA 107445**

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, la peticionaria **MARIELA GALLÓN RESTREPO**, 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. **2024PQR15649**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 10N # 18 – 119. AREA COMUN. ED BARCAROLA**, identificado con **Matrícula 107445**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 10N # 18 – 119. AREA COMUN. ED BARCAROLA**, identificado con **Matrícula 107445**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 **107445**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura normal.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	8	5365	703	695	8	LECTURA	NORMAL	06/08/2024
2024	7	5345	695	689	6	LECTURA	NORMAL	05/07/2024
2024	6	5326	689	672	17	CRITICA	NORMAL	06/06/2024
2024	5	5307	672	668	4	LECTURA	NORMAL	07/05/2024
2024	4	5288	668	666	2	LECTURA	NORMAL	04/04/2024

- Que, conforme a lo anterior se evidencia que para el periodo correspondiente al mes de junio se presentó un alto consumo, pero que para el siguiente periodo de facturación el consumo se normalizó.
- Que, por lo descrito anteriormente y teniendo como prueba los nuevos consumos facturados, se llega a la conclusión de que el alto consumo presentado en el periodo correspondiente al mes de julio, obedeció únicamente al uso del servicio al interior del predio; pero de igual manera encontramos importante recomendar a la usuaria, revisar si el medidor de áreas comunes gira aun con las llaves cerradas, y si es el caso informar a esta dependencia.
- Que, conforme a lo anterior no hay lugar a realizar descuentos y/o reliquidaciones toda vez que se cobró lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.
- Que, respecto al pago que fue realizado por error dos veces, y que a raíz de dicha situación se generó un saldo a favor, se le informa que dichos saldos a favores ya fueron aplicados en su totalidad, y que, por lo anterior, su último pago fue por valor de **\$12.449,00** pesos, como se evidencia en el siguiente anexo:

Cupón	Valor	Código	Descripción	Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema
37926407	\$ 12.499,00	1	EFFECTIVO	13/08/2024	13/08/2024

- 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 107445.**
- 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 a la peticionaria **MARIELA GALLÓN RESTREPO**, que no hay lugar a realizar descuentos y/o reliquidaciones toda vez que se ha facturado lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Invitar a la usuaria **MARIELA GALLÓN RESTREPO**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, instalado en el predio.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, **MARIELA GALLÓN RESTREPO**, 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 . 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 dos (02) días del mes de Septiembre 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**