

AVISO No. 765

18 Septiembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10320 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**

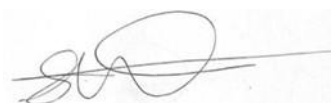
Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201.**

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, 18 Septiembre de 2024

Señor (a):

ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO

Dirección: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201.**

Matrícula No. 35500

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 765 – **RESOLUCION PQRDS No. 10320 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 765 – “RESOLUCION PQRDS No. 10320 DEL 10 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 10320
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR584905
MATRICULA 35500

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 **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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. 2024PQR584905**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201** identificado con **Matrícula 35500**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**, identificado con **Matrícula 35500**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS (\$564.270,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y el cobro de un medidor y su respectiva instalación.

Contrato

35500 - JULIO LOPEZ BLANCO

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 8

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 564.274,00	\$ 352.946,00	\$ 211.328,00	\$ 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 el predio identificado con matrícula **35500**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura bajo llave y frenado.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	8	5373	4438	4438	17	LECTURA	FRENADO	16/08/2024
2024	7	5352	4438	4438	15	LECTURA	FRENADO	18/07/2024
2024	6	5333	4438	4438	13	LECTURA	NORMAL	19/06/2024
2024	5	5314	4438	4438	24	LECTURA	FRENADO	17/05/2024
2024	4	5295	4438	4438	12	LECTURA	BAJO LLAVE	17/04/2024

- Que, se revisó el sistema comercial de la Empresa donde se evidencia que en dicho predio ya fue instalado su respectivo medidor el 24 de agosto de 2024, como lo muestra el siguiente anexo:

Observación
 SE INSTALO MEDIDOR ITRON DE 3/4 - COBRAR MEDIDOR E INSTALACION A 1 CUOTA- LUIS ANTONIO-OPERARIO CRISTIAN CHAVEZ-JAVIER MARULANDA

- Que, conforme a lo anterior se envió visita de verificación al predio con el fin de poder evidenciar en que lectura iba y proceder con el correspondiente prorrateo, toda vez que por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ordenó reliquidar en cero cuentas anteriores y por parte de la Empresa también se reliquidó una cuenta en cero en un predio que se encuentra ocupado.
- Que, lamentablemente la usuaria NO permitió el ingreso del funcionario de la Empresa para poder obtener lectura del medidor instalado.
- Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación realizar descuentos y/o reliquidaciones toda vez que la usuaria NO permitió el ingreso del operario para así poder obtener lectura y realizar el correspondiente prorrateo.
- 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”.
- 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 35500.**

12. 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 de la usuaria por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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 diez (10) 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.**