

AVISO No. 771

19 Septiembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10321 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LIBIA MARIA ARISTIZABAL**

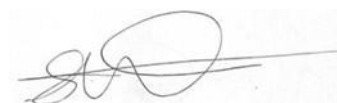
Dirección del predio: **CARRERA 15A # 11 – 28.**

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. advirtiéndose 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, 19 Septiembre de 2024

Señor (a):

**LIBIA MARIA ARISTIZABAL.**

Dirección: **CARRERA 15A # 11 – 28.**

**Matrícula No. 95410.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 771 – **RESOLUCION PQRDS No. 10321 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 771 – “RESOLUCION PQRDS No. 10321 DEL 11 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 10321  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR842029  
MATRICULA 95410**

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 **LIBIA MARIA ARISTIZABAL**, 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. 2024PQR842029**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 15A # 11 – 28**, identificado con **Matrícula 95410**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 15A # 11 – 28**, identificado con **Matrícula 95410**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO VEINTE MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS (\$120.870,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

**95410 - LIBIA MARIA ARISTIZABAL ZULUAGA**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 8

---

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 120.870,00	\$ 0,00	\$ 120.870,00	\$ 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 **95410**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura normal y frenado.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	8	5373	7174	7174	20	LECTURA	FRENADO	16/08/2024
2024	7	5352	7174	7174	0	LECTURA	NORMAL	18/07/2024
2024	6	5333	7174	7174	0	LECTURA	NORMAL	19/06/2024
2024	5	5314	7174	7174	0	LECTURA	NORMAL	17/05/2024
2024	4	5295	7174	7174	0	LECTURA	NORMAL	17/04/2024

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

*“Medidor surte DOS (2) UNIDADES independientes y está FRENADO, no se pudo revisar las instalaciones del 2do piso toda vez que no hay nadie, en el 1er piso las instalaciones están normal, cuatro personas, usuario no quiso firmar”*

- Que, conforme a la visita de verificación y teniendo en cuenta los consumos facturados en los últimos 5 meses, se evidencia que para los periodos correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y julio se cobraron únicamente cargos básicos a un predio en el cual residen cuatro personas; que para el periodo correspondiente al mes de agosto se cobraron 20mts3 toda vez que se determinó que el medidor se encuentra frenado, cobro que sigue siendo inferior al promedio de cuatro personas.
- Que, de igual manera a raíz de la visita de verificación se evidencia que el medidor surte **DOS (2) UNIDADES** y Empresas Públicas de Armenia viene facturando lo correspondiente a **UNA (1) UNIDAD**.
- Que, conforme a lo anterior se ordenará al área de facturación de la entidad, proceder a actualizar el sistema de la entidad comercial en el sentido de que a la **Matrícula No. 95410**, se le cobren **DOS (2) UNIDADES HABITACIONALES. Mat. 95410**.
- Que, se le informa a la peticionaria que debe proceder a adquirir un nuevo medidor el cual nos permita poder tener una lectura certera del consumo real generado en el predio, lo anterior lo puede hacer a través de Empresas Públicas de Armenia o en el comercio, suministrando la factura de compra y el certificado de calibración, además de asumir los costos de instalación, para lo anterior contará con **UN (1) MES** a partir de la notificación de la presente resolución, o la Empresa procederá con la instalación del mismo.
- Que, lo anterior con fundamento en el **art 144 de la ley 142 de 1994**, el cual estipula: *“De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas”*
- Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones de las cuentas correspondientes al servicio de acueducto, por lo

anteriormente esgrimido.

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 95410.**
  
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:** No acceder a las pretensiones de la peticionaria **LIBIA MARIA ARISTIZABAL**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la **matrícula 95410**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la entidad proceder a actualizar el sistema de la entidad comercial en el sentido de que a la **Matrícula No. 95410**, se le cobren **DOS (2) UNIDADES HABITACIONALES. Mat. 95410.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **LIBIA MARIA ARISTIZABAL**, 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) 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 once (11) 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.**