

AVISO No. 779

24 Septiembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10364 DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA CARMENZA MENESES**

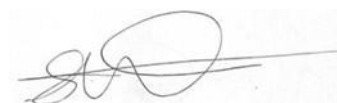
Dirección del predio: **VEREDA HOJAS ANCHAS – LT 2 VILLA PAOLA.**

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, 24 Septiembre de 2024

Señor (a):

**MARIA CARMENZA MENESES.**

Dirección: **VEREDA HOJAS ANCHAS – LT 2 VILLA PAOLA.**

Celular: **313 808 7215.**

Matrícula: **No. 130679.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 779 – **RESOLUCION PQRDS No. 10364 DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 779 – “RESOLUCION PQRDS No. 10364 DEL 13 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 10364**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADOS 2024PQR576687 y 2024PQR459612 DEL 2024-08-26**  
**MATRICULA 130679**

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, y

**CONSIDERANDO**

1. Que, la señora **MARIA CARMENZA MENESES**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con **Radicado 2024PQR550033 DEL 2024-07-29**, respecto al predio ubicado en la **VEREDA HOJAS ANCHAS – LT 2 VILLA PAOLA**, identificado con **Matrícula No.130679**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 9852 del 20 de agosto de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

**“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *No acceder a las pretensiones de la peticionaria, **MARIA CARMENZA MENESES**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones por lo expuesto en los anterior numerales de la presente resolución.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Informar a la peticionaria, que debe tener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso con el fin de que se tome lectura, y no se realicen desacumulaciones de consumo.*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Notificar a la peticionaria, **MARTHA LUCIA HERRERA**, 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 veinte (20) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)”*

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 21 de agosto del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante **Oficio 9853**.
3. Que, el día 22 de agosto de 2024, se surtió notificación personal.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA CARMENZA MENESES**, interpuso Recurso de Reposición en contra de la **Resolución PQRDS 9852 del 20 de agosto de 2024**.

5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad confirmar los argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 9852 del 20 de agosto de 2024**.
6. 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 (...)*.
7. 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*.
8. Que, como se le informó en la petición inicial, en el predio identificado con matrícula **No. 130679**, se le evidenciaba observación de lectura de tapado y bajo llave.
9. Que, a raíz de lo anterior se envió una visita de verificación la cual no se pudo surtir de manera satisfactoria.
10. Que, con el fin de poder brindar una solución a la usuaria de manera clara, se envió una nueva visita de verificación la cual se pudo realizar y además obtener lectura certera del medidor instalado en el predio.
11. Que, a través de la visita realizada el día 03 de septiembre se pudo evidenciar que a la fecha el medidor que surte dicho predio contaba con lectura de **1443mts3**.



12. Que, teniendo en cuenta la lectura obtenida en la visita de verificación la cual es la mas reciente y tomando la lectura obtenida en el periodo correspondiente al mes de febrero que fue de **1073mts3**, nos arroja una diferencia de lectura de **370mts3** de consumo para siete periodos de facturación, pero la empresa ha facturado únicamente **225mts3** en el rango de periodos mencionado anteriormente.

13. Que, conforme a lo anteriormente expuesto no hay lugar a realizar descuentos y/o reliquidaciones toda vez que la Empresa antes ha dejado de facturar agua consumida; que se le recomienda a la usuaria proceder a realizar el traslado del medidor a un lugar mas adyacente al predio con el fin de los operarios puedan tomar lectura de manera mas fácil.
14. Que, en razón de lo anterior, se procede a **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 9852 del 20 de agosto de 2024**.
15. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
16. Que, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
17. 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:** **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 9852** del 20 de agosto de 2024.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA CARMENZA MENESES**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA CARMENZA MENESES**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA CARMENZA MENESES**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) días del mes de septiembre de Dos Mil veinticuatro (2024).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Revisó: Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCIÓN AL USUARIO