

AVISO No. 1033

27 DE NOVIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **OLGA GAMBOA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 14426 del 17 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **OLGA GAMBOA**

Dirección del predio: **la CR 19 26N 32 MZ D CS 2, C.R. CASTELAMAR**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 27 de noviembre 2023

Señor (a):

OLGA GAMBOA

Dirección: **CR 19 26N 32 MZ D CS 2, C.R. CASTELAMAR**

Correo: **olgagamboaturismo@gmail.com**

Matricula No.99546

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por aviso **No. 1033 – RESOLUCION PQRDS 14426 del 17 de noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1033 – RESOLUCION PQRDS 14426 del 17 de noviembre de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**.

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 14426
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR270775 DEL 2023-10-30
MATRICULA 99546



La abogada 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 **OLGA GAMBOA**, 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. 2023PQR270775**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 19 26N 32 MZ D CS 2, C.R. CASTELAMAR**, identificado con **Matrícula 99546**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 26N 32 MZ D CS 2, C.R. CASTELAMAR**,, identificado con **Matrícula 99546**, se observa que a la fecha dicho predio presenta un saldo por valor de **CUARENTA MIL CIENTO OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$40.185)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
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 (...)*.

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*.

4. Que revisado el sistema se pudo constatar que en el mes de octubre se han realizado distintas visitas de verificación al predio, confirmando la lectura 1799 y verificando que las instalaciones se encuentran normales del predio identificado con **Matricula 99546**.

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 99546**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5196	1799	1799	0	-1	NORMAL	13/11/2023
5177	1799	1776	23	-1	NORMAL	13/10/2023
5158	1776	1771	5	-1	NORMAL	12/09/2023
5139	1771	1766	5	-1	NORMAL	14/08/2023
5120	1766	1761	5	-1	NORMAL	13/07/2023

6. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes, lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 99546**.
7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 99546**.
8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley.
9. Que, 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”*.
10. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 99546**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio
11. 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 99546**.

12. De igual manera se recomienda a la usuaria hacer un seguimiento a la facturación que sea expedida con posterioridad y en caso de evidenciar alguna anomalía, podrá acercarse con el recibo de la energía de los meses anteriores, a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.
13. En lo que respecta a la atención recibida por el funcionario **JOSE FERNEY LANDAZURY**, se procederá a informar al área competente para que tome las medidas correspondientes.
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 la pretensión de la peticionaria, señora **OLGA GAMBOA**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 99546**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 99546**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar la peticionaria, señora **OLGA GAMBOA** hacer un seguimiento a la facturación que sea expedida con posterioridad y en caso de evidenciar alguna anomalía, podrá acercarse con el recibo de la energía de los meses anteriores, a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **OLGA GAMBOA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 . 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 diecisiete (17) días del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Natalia R.', is written over a horizontal line.

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP