

AVISO No. 242

18 DE ABRIL DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 5904 DEL 09 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **TILCIA SOFIA QUITIAN**

Dirección de notificación usuario **MZ 17 CS 4 BR 7 DE AGOSTO**

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

Cargo: Abogada Contratista

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 18 de abril de 2024

Señor (a):

TILCIA SOFIA QUITIAN

Dirección: **MZ 17 CS 4 BR 7 DE AGOSTO**

Correo: luzyanirarubio41@gmail.com

Teléfono: 3127691189

Matricula No. 29066

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 242 RESOLUCION PQRDS 5904 DEL 09 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 242 RESOLUCION PQRDS 5904 DEL 09 DE ABRIL DE 2024, "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**.

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 5904
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2024PQR492277
MATRICULA 29066

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 **TILCIA SOFIA QUITAN**, 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. 2024PQR492277**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 17 CS 4 BR 7 DE AGOSTO** identificado con **Matrícula 29066**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 17 CS 4 BR 7 DE AGOSTO** , identificado con **Matrícula 29066**, se observa que a la fecha dicho predio se encuentra a PAZ Y SALVO 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 con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la práctica de una visita al predio, la cual se llevó a cabo el día 01 de abril de 2024, encontrando lo siguiente:

“...LEC 2173. 5 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA TILCIA SOFIA QUITAN...” (...)

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 29066**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Consumo		Lecturas									
Consumos por Período											
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...		
2024	3		5277	2167	2156	11	LECTURA	NORMAL	19/03/2024	11	
2024	2		5258	2156	2144	12	LECTURA	NORMAL	20/02/2024	11	
2024	1		5239	2144	2132	12	LECTURA	NORMAL	18/01/2024	11	
2023	12		5220	2132	2122	10	LECTURA	NORMAL	20/12/2023	12	
2023	11		5201	2122	2113	9	LECTURA	NORMAL	20/11/2023	11	

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 29066.**
7. 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”.*
8. 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 29066**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, aunado a que con la visita de verificación realizada en el predio se pudo constatar que el medidor registra normal y las instalaciones internas se encuentran en buen estado.
9. Se evidencia que su consumo en los últimos cinco periodos ha presentado un registro similar, correspondiente a un promedio de 11M3, razón por la cual 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 29066.**
10. 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 expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **TILCIA SOFIA QUITIAN**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio

identificado con **Matrícula 29066**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 29066**

ARTÍCULO TERCERO: 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 29066**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, la señora **TILCIA SOFIA QUITIAN**, 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 nueve (09) días del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP