

AVISO No. 550

17 DE JULIO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MARTHA CECILIA GRAJALES MARIN** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 8878 DEL 08 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA CECILIA GRAJALES MARIN**

Dirección de notificación usuario: **MZ 4 CS 11 BARRIO GIBRALTAR**

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 E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 17 de julio de 2024

Señora:

**MARTHA CECILIA GRAJALES MARIN**

Dirección: **MZ 4 CS 11 BARRIO GIBRALTAR**

**Matricula No.15925**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 550 RESOLUCIÓN PQRDS 8878 DEL 08 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 550 RESOLUCIÓN PQRDS 8878 DEL 08 DE JULIO 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



**RESOLUCION PQRDS 8878**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**  
**RADICADO No. 2024PQR300306**  
**MATRICULA 15925**

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 **MARTHA CECILIA GRAJALES MARIN**, 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. 2024PQR913193**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 4 CS 11 BARRIO GIBRALTAR** identificado con **Matrícula 15925**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 4 CS 11 BARRIO GIBRALTAR**, identificado con **Matrícula 15925**, se observa que a la fecha dicho adeuda un saldo por valor de **DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (\$ 262.310,00)** 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 una vez revisado el sistema interno de la entidad se evidencio que se efectuó una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 04 de junio de 2024, por medio de la cual se pudo confirmar la lectura 1624, y fue encontrando lo siguiente:



Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						04/06/2024 16:40:29
Fecha Ejecución						06/06/2024 15:22:00
Fecha fin ejecución						19/06/2024, 15:22:00
Fecha Legalización						19/06/2024 15:29:20
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4480 - CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO
Usuario que Genera						luzer
Usuario que Legaliza						jflandazuri
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación	MEDDIRO JANZ, SERIE-Q18HA00000010910, LECTURA 1624 USO RESIDENCIAL, 3 PERSONAS, SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES TAMBIEN, LOS SANITARIO ESTAN SUSPENDIDOS, NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LAS LECTURAS TOMADAS SUS CONSUMOS SIEMPRE HAN SIDO ALTOS .. REVISO CARLOS ANDRES BOHORQUEZ					

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 15925**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Período		
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	
2024	6	5343	1643	1614	29	LECTURA	NORMAL	
2024	5	5324	1614	1563	51	LECTURA	NORMAL	
2024	4	5305	1563	1549	14	LECTURA	NORMAL	
2024	3	5286	1549	1512	37	LECTURA	NORMAL	
2024	2	5267	1512	1476	36	LECTURA	NORMAL	

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.
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 15925**, 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 y las instalaciones registran normal.

9. Se recomienda 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 15925.**
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 dicho,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARTHA CECILIA GRAJALES MARIN**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de la cuenta objeto de reclamo del predio identificado con **Matrícula 15925**, 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 15925.**

**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 15925.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA CECILIA GRAJALES MARIN**, 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](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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los ocho (08) días del mes de julio de dos mil veinticuatro (2024)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

