

AVISO No. 749

13 DE SEPTIEMBRE DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 10231 DEL 04 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO**

Dirección de notificación usuario: **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES**

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., 13 de septiembre de 2024

**Señor (a):**

**JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO**

Dirección: **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES**

**Matricula No. 132349**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO: Notificación por Aviso No. 749 RESOLUCIÓN PQRDS 10231 DEL 04 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. Notificación por Aviso No. 749 RESOLUCIÓN PQRDS 10231 DEL 04 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,

**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 10231**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**  
**RADICADO No. 2024PQR228228**  
**MATRICULA 132349**

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, el señor **JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO**, 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. 2024PQR228228**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES** identificado con **Matrícula 132349**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES**, identificado con **Matrícula 132349**, se observa que a la fecha dicho adeuda 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 una vez revisado el sistema interno de la entidad se evidenció que se efectuó una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 03 de septiembre de 2024, por medio de la cual se pudo confirmar la lectura 317, y fue reportado lo siguiente:

Observación

SERIE OK LEC 317...MEDIDOR REGISTRA NORMAL SURTE APTO 1H INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 132349**, 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	8	5374	322	315	7	CRITICA	NORMAL		
2024	7	5353	315	312	3	LECTURA	NORMAL		
2024	6	5334	312	307	5	LECTURA	NORMAL		
2024	5	5315	307	307	0	LECTURA	NORMAL		
2024	4	5296	307	307	0	LECTURA	NORMAL		

6. Que, la ley **142 de 1994 artículo 146** establece que: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*.
7. Que, de conformidad con el registro de mediciones, se evidencia que en el periodo correspondiente al mes de agosto del año en curso se registró una lectura actual correspondiente a **322** y con ocasión de la visita de verificación generada en el predio se pudo constatar el registro de medición actual el cual corresponde a **317**, razón por la cual se encuentra procedente re liquidar la cuenta de acueducto **No. 68479479** correspondiente al periodo de agosto, descontando 5m3. **Matrícula 132349**.
8. Que en virtud de lo anteriormente expuesto se ordenará al área de facturación corregir lectura, quedando de la siguiente manera: **Lectura 317 para tener en cuenta el consumo facturado para el mes de agosto de 2024**, en el predio ubicado en **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES**, identificado con **Matrícula 132349**.
9. Que debido a la situación presentada, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que esto pudo causar.
10. Que se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 132349**.
11. 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, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a la pretensión del peticionario (a), señor (a) **JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO**, encontrándose procedente re liquidar la cuenta de acueducto **68479479** correspondiente al periodo de agosto, descontando **5m3** del consumo cobrado, en el predio ubicado en la **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES** . **Matrícula 132349**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ordenar al área de facturación corregir lectura, según lectura reportada en visita de verificación, quedando de la siguiente manera: **LECTURA 317 PARA TENER EN CUENTA EL CONSUMO FACTURADO PARA EL**

MES DE AGOSTO DE 2024, en el predio ubicado en AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 1 H C.R CIBELES, identificado con Matrícula 132349.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al (la) señor (a) **JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO**, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 132349**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al (a) señor (a) **JOSE LUIS CONTRERAS ROMERO**, de la presente resolución dando por tramitada la petición presentada radicada bajo el número **2024PQR228228**.

**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 por medio del 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 cuatro (04) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024)



**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Revisó y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS