

AVISO No. 1008

23 Noviembre de
2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 14335 DE 07 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **CONSUELO ARANGO BETANCOURT**

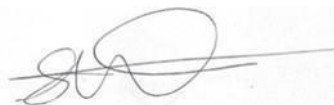
Dirección del predio: **EDIFICIO MURANO – APTO 203**

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, 23 Noviembre de 2023

Señor (a):

CONSUELO ARANGO BETANCOURT

Dirección de notificación: **EDIFICIO MURANO – APTO 203**

Matrícula: **114255**

Armenia, Quindío

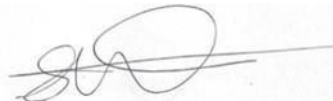
ASUNTO: Notificación por Aviso 1008 - **RESOLUCIÓN PQRDS 14335 DE 07 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1008 - RESOLUCIÓN PQRDS 14335 DE 07 DE NOVIEMBRE DE 2023 “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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P

**ESOLUCION PQRDS 14345
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR781688
MATRICULA 114255**

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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **CONSUELO ARANGO BETANCOURT**, 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. 2023PQR781688**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **EDIFICIO MURANO – APTO 203**, identificado con **Matrícula 114255**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **EDIFICIO MURANO – APTO 203**, identificado con **Matrícula 114255.**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATRCIENTOS TRES PESOS MCTE. (\$784.403,00)**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado yaseo.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado
114255	\$784.403,00	\$0,00	36735526

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 (...)*.
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 114255**, se observa que en los últimos periodos se evidencia observación de lectura normal, pero para el periodo correspondiente al mes de noviembre, se evidencia la observación de lectura de bajo llave.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5196	0	45	12	42	BAJO LLAVE	13/11/2023
5177	45	39	6	-1	NORMAL	13/10/2023
5158	39	32	7	-1	NORMAL	12/09/2023
5139	32	25	7	-1	NORMAL	14/08/2023
5120	25	16	9	-1	NORMAL	13/07/2023



5. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad realizar descuentos y/o ajustes toda vez que la empresa ha venido facturando conforme a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio, además que para el último periodo no se pudo tomar lectura toda vez que el medidor no se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso, cabe recalcar que lo anterior es un deber del usuario, por lo cual invitamos a la usuaria que mantenga el medidor de un lugar visible y de fácil acceso.
6. Que, respecto a lo manifestado por usted en su petición sobre los descuentos en cuentas anteriores, es menester informar que dichos descuentos ya fueron aplicados, por lo cual procedemos a anexar evidencia sobre dichos descuentos.

MARZO

Concepto		Fecha Creación	Fecha Movimiento	Causa Cargo	
Código	Descripción			Código	Descripción
115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-11-15 11:26:08	2023-11-15 11:26:08	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
923	Sobreprecio Tasa Acueduc	2023-11-15 11:26:08	2023-11-15 11:26:08	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 11:26:08	2023-11-15 11:26:08	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-11-15 11:26:08	2023-11-15 11:26:08	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1027	Sobreprecio Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 11:26:08	2023-11-15 11:26:08	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1028	Sobreprecio Consumo Acueducto CMI	2023-11-15 11:26:08	2023-11-15 11:26:08	53	SE GENERA SALDO A FAVOR

ABRIL

Concepto		Fecha Creación	Fecha Movimiento	Causa Cargo	
Código	Descripción			Código	Descripción
115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	42	RELIQUIDACION METROS C...
923	Sobreprecio Tasa Acueduc	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	42	RELIQUIDACION METROS C...
923	Sobreprecio Tasa Acueduc	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	42	RELIQUIDACION METROS C...
1028	Sobreprecio Consumo Acueducto CMI	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1027	Sobreprecio Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	42	RELIQUIDACION METROS C...
1027	Sobreprecio Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	53	SE GENERA SALDO A FAVOR
1028	Sobreprecio Consumo Acueducto CMI	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	42	RELIQUIDACION METROS C...
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-11-15 11:26:07	2023-11-15 11:26:07	42	RELIQUIDACION METROS C...
115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...
923	Sobreprecio Tasa Acueduc	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...
22	Sobreprecio Cargo Fijo Acueduc	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...
9	Cargo Fijo Acueducto	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...
1027	Sobreprecio Consumo Acueducto CMO	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-11-15 10:15:54	2023-11-15 12:00:00	71	APLICACION DE SALDOS A ...

7. Que, por su parte 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, 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 28980.**

9. 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, **CONSUELO ARANGO BETANCOURT**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a los usuarios, a mantener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso con el fin de que se pueda tomar lectura certera del medidor de agua instalado en el predio, y de esta manera evitar cobros por promedio.. **Matrícula 114255.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **CONSUELO ARANGO BETANCOURT**, 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 . 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 siete (07) días del mes de noviembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado contratista

Dirección Comercial EPA ESP.