

**AVISO No 0029**

25 DE ENERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 0246 del 16 de enero de 2023**

Persona a notificar: **NATALIA CARDONA RINCON**

Dirección del predio: **ALTOS DE AGUA BONITA BLOQUE 2 APTO 101**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado ||**

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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado ||  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Quindío. 25 de enero de 2023

Señor (a):

**NATALIA CARDONA RINCON**

Dirección: **ALTOS DE AGUA BONITA BLOQUE 2 APTO 101**

Correo: [natimoni\\_6@hotmail.com](mailto:natimoni_6@hotmail.com)

**Matricula No. 133675**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 0029- RESOLUCION PQRDS 0246 del 16 de enero de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 0029- RESOLUCION PQRDS 0246 del 16 de enero 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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado ||  
Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 0246  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 133675**

El Profesional Especializado II 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 **NATALIA CARDONA RINCON**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que la factura le llegó por el doble del valor que siempre ha cancelado del predio ubicado en **ALTOS DE AGUABONITA TR 2 BLQ C1 AP 101** identificado con **Matrícula No.133675**, informa que no hay fugas ni hay novedades, no ha estado la mayor parte del tiempo, por lo cual solicita verificación del contador y demás puesto que no hay problemas con el consumo ni aumento alguno.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **ALTOS DE AGUABONITA TR 2 BLQ C1 AP 101**, identificado con **Matrícula No.133675**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra 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 (...).
4. 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*.
5. Que al verificar el registro de mediciones de los cinco periodos de la **Matricula No.133675**, se observa lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1016	999	17	-1	NORMAL	16/12/2022
999	534	8	-1	NORMAL	17/11/2022
534	528	6	-1	NORMAL	19/10/2022
528	523	5	-1	NORMAL	20/09/2022
523	516	7	-1	NORMAL	19/08/2022

6. Que, del grafico anterior se evidencia que por error del funcionario encargado de la toma de lectura, se trocaron las lecturas de los apartamentos 101 y 104, por lo cual se procedió a realizar el cálculo de las lecturas pertinentes de ambos predios y se pudo determinar que, en los últimos 2 periodos el medidor correspondiente a la Matrícula No.133675 registro un total de 11m3 y por error en la toma de lectura se facturó 25m3, por lo cual se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar 14m3 cobrados de más en la factura **No.61170051.Matricula No.133675**
7. Que de otra parte al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula No.133678** se encuentra el siguiente reporte correspondiente también a los últimos seis períodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
545	540	5	-1	NORMAL	16/12/2022
540	979	18	-1	NORMAL	17/11/2022
979	963	16	-1	NORMAL	19/10/2022
963	946	17	-1	NORMAL	20/09/2022
946	929	17	-1	NORMAL	19/08/2022

8. Que, del grafico anterior se evidencia que por error del funcionario encargado de la toma de lectura, se trocaron las lecturas de los apartamentos 101 y 104, por lo cual se procedió a realizar el cálculo de las lecturas pertinentes de ambos predios y se pudo determinar que, en los últimos 2 periodos el medidor correspondiente a la Matrícula No.133678 registro un total de 37m3 y por error en la toma de lectura se facturó únicamente 23m3, por lo cual se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad cargar 14m3 dejados de facturar en la **Matricula No.133678**
9. Que, se informa a la peticionaria, que el inconveniente se presentó debido a que en el edificio marcaron los medidores con cinta identidad cual pertenecía a cada apartamento y en el momento de su identificación trocaron las cintas respecto a los medidores del 101 y 104, sin embargo dicha situación ya fue corregida por uno de nuestros funcionarios.
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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, la señora **NATALIA CARDONA RINCON**, en el sentido de ordenará al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No.61170051** del predio identificado con **Matricula No.133675** descontando 14m3 cobrados de más, teniendo en cuenta que el medidor se encontraba trocado con el del predio con Matrícula No.133678.


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al Área de Facturación de la entidad cargar 14m3 dejados de facturar en la **Matricula No.133678**, teniendo en cuenta que el medidor se encontraba trocado con el del predio con Matrícula No.133675.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar a la peticionaria, señora **NATALIA CARDONA RINCON** de la presente Resolución.

**ARTICULO SEPTIMO:** 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.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de enero de Dos Mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado II  
Dirección Comercial EPA ESP

