

**AVISO No 064**

20 de febrero de 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.**

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 0501 del 10 de febrero de 2023**

Persona a notificar: **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**

Dirección: **URB CASA BLANCA MZ I CASA 3**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
Abogada contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, Quindío. 20 de febrero de 2023

Señor (a):

**LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**

Dirección del predio: **URB CASA BLANCA MZ I CASA 3**

Correo: [luces12225@gmail.com](mailto:luces12225@gmail.com)

**Matricula No. 25329**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 064- Resolución PQRDS 0501 del 10 de febrero de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 064- Resolución PQRDS 0501 del 10 de febrero 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.

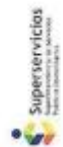
Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



**RESOLUCION PQRDS 0501**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR950921 DEL 2023-02-02**  
**MATRICULA 25329**

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 **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**, 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.2023PQR950921 DEL 2023-02-02**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **URB CASA BLANCA MZ I CS 3**, identificado con **Matrícula 25329**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB CASA BLANCA MZ I CS 3**, identificado con **Matrícula 25329**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 08 de febrero de 2023 y se encontró lo siguiente:

**“LECTURA 2826. SERIE 26141. SURTE 1 UNIDAD RESIDENCIAL. 5 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES.”**

4. 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 (...).*
5. 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.*



6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 25329**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
2812	2788	24	-1	NORMAL	61620077	25/01/2023
2788	2766	22	-1	NORMAL	61264720	23/12/2022
2766	2743	23	-1	NORMAL	60911799	23/11/2022
2743	2722	21	-1	NORMAL	60561069	25/10/2022
2722	2696	26	-1	NORMAL	60209436	26/09/2022

7. 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 25329.**
8. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 25329.**
9. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 25329.**
10. 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”*.
11. Que, de la visita realizada se pudo verificar que en el predio actualmente habitan 5 personas, es decir 2 personas adicionales a las reportadas en la visita que se realizó en julio de 2022 en la cual se encontró la fuga, así mismo el funcionario confirmo que no hay fugas en el predio y las instalaciones internas se encuentran normales. **Matrícula 25329.**
12. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.61620077, No.61264720, No.60911799, No.60561069, No.60209436**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 25329.**

13. 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 25329.**
14. 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 **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.61620077, No.61264720, No.60911799, No.60561069, No.60209436**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 25329.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a los usuarios del servicio, 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 25329.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**, que de la visita realizada se pudo verificar que en el predio actualmente habitan 5 personas, es decir 2 personas adicionales a las reportadas en la visita que se realizó en julio de 2022 en la cual se encontró la fuga, así mismo el funcionario confirmo que no hay fugas en el predio y las instalaciones internas se encuentran normales. **Matrícula 25329.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 25329.**

**ARTICULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUZ ENITH RODRIGUEZ JIMENEZ**, de la presente Resolución.



**ARTICULO SEXTO:** 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diez (10) días del mes de febrero de Dos Mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.