

AVISO No 1079

06 DE DICIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 15896 del 22 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **MANUELA GALLEGO VELASQUEZ**

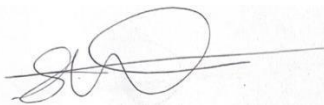
Dirección del predio: **MERCEDES DEL NORTE. MZ 21 – CS 23 – P3**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO**

Cargo: **Abogado contratista**

**Recursos que proceden:** 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**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 DE DICIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**MANUELA GALLEGO VELASQUEZ**

Dirección: **MERCEDES DEL NORTE. MZ 21 – CS 23 – P3**

Matrícula No. **152156**

Armenia, Quindío.

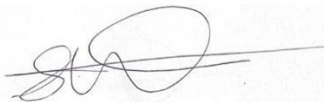
**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 1079 - RESOLUCIÓN PQRDS 15896 del 22 de noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 1079 - RESOLUCIÓN PQRDS 15896 del 22 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**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 15896**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA**  
**PETICIÓN RADICADO No. 2023PQR994832**  
**MATRICULA 153156**

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 **MANUELA GALLEGO VELASQUEZ**, 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. 2023PQR994832**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MERCEDES DEL NORTE. MZ 21 – CS 23 – P3.**, identificado con **Matrícula 153156**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MERCEDES DEL NORTE. MZ 21 – CS 23 – P3**, identificado con **Matrícula 153156.**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 153156**, se observa que en los últimos periodos se evidencia observación de lectura normal, pero que para el periodo correspondiente al mes de octubre se presentó un alto consumo confirmado por crítica, lo cual significa que la empresa cumplió con su deber de verificar la lectura antes de la emisión de la factura.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5194	281	245	36	-1	NORMAL	7/11/2023
5175	245	206	39	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	6/10/2023
5156	206	203	3	-1	NORMAL	7/09/2023
5137	203	200	3	-1	NORMAL	9/08/2023
5118	200	196	4	-1	NORMAL	7/07/2023

5. Que, una vez revisado en el sistema comercial de la empresa se evidencia que

se envió una visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

“LEC 281. 3 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. SURTE P3. FIRMA MANUELA GALLEGO... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y PARA PROXIMA FACTURA SU CONSUMO ES SIMILAR”

6. Que, de igual manera se adjunta resultado de visita crítica realizada por el alto consumo: “LEC 251 USUARIO NO QUISO ATENDER LA VISITA PARA LA REVISION. SE ASOMO A VENTANA. NO ABRIO”
7. 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.
8. Que, de igual manera se le informa a la peticionaria, que el consumo ha presentado una disminución, lo cual significa que el anterior consumo elevado obedeció a causas internas del predio.
9. 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*”.
10. 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 153156.**
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 dicho,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, **MANUELA GALLEGO VELASQUEZ**, 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, 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 153156.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **MANUELA GALLEGO VELASQUEZ**, 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](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 veintidos (22) días del mes de noviembre de Dos Mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado contratista

Dirección Comercial EPA ESP.