

AVISO No 1082

06 DE DICIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 15910 del 28 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **MARTHA ISABEL FORERO**

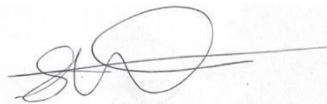
Dirección del predio: **SIMON BOLIVAR. MZ B – CS 32**

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):

**MARTHA ISABEL FORERO**

Dirección: **SIMON BOLIVAR. MZ B – CS 32**

Matrícula No. **17407**

Armenia, Quindío.

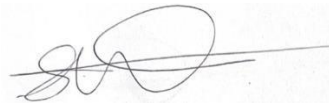
**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 1082 - OFICIO PQRDS 15910 del 28 de noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 1082 - OFICIO PQRDS 15910 del 28 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 15912**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR258898**  
**MATRICULA 71262**

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 **JULIETA REYES LOPEZ**, 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. 2023PQR258898**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predio ubicados en **URB. VILLA CELMIRA. MZ A – CS 19**, identificados con **Matrícula 71262**.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en la **URB. VILLA CELMIRA. MZ A – CS 19**, identificados con **Matrícula 71262**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS DIECISEIS PESOS MCTE. (\$24.316,00)**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado
71262	\$24.316,00	\$0,00	36786536

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, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, específicamente, los puntos de medición se evidencia que el predio contaba con observación de desocupado, que para el periodo correspondiente al mes de octubre, se presentó consumo de 1mt3, y que para el periodo correspondiente al mes de noviembre no se presentó consumo alguno.



Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5203	2745	2745	0	-1	NORMAL	22/11/2023
5184	2745	2744	1	-1	NORMAL	23/10/2023
5165	2744	2744	0	85	DESOCUPADO	22/09/2023
5146	2744	2744	0	85	DESOCUPADO	24/08/2023
5127	2744	2744	0	85	DESOCUPADO	24/07/2023

6. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad ordenar algún descuento y/o ajustes, toda vez que el consumo cobrado fue por lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio, además de que no se ha realizado ningún cobro por promedio, todo ha sido a través de la diferencia de lecturas.
7. Que, respecto al servicio de aseo, se evidencia que para los periodos correspondientes al mes de octubre y noviembre solo existió consumo de 1mt3 y 0mts3, pero aún así se cobró tarifa plena en el servicio de aseo.
8. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de aseo **No. 64829608 y No. 65196142**, en el sentido de que no les sea cobrado lo correspondiente a la producción de aseo. **Mat. 71262**
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 71262**.
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:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **JULIETA REYES LOPEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de aseo **No. 64829608 y No. 65196142**, en el sentido de que no les sea cobrado lo correspondiente a la producción de aseo. **Mat. 71262**


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de aseo **No. 64829608 y No. 65196142**, en el sentido de que no les sea cobrado lo correspondiente a la producción de aseo. **Mat. 71262**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **JULIETA REYES LOPEZ**, 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 veintiocho (28) días del mes de noviembre de Dos Mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP