

**AVISO No 1100**

12 DE DICIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE ANIBAL BONILLA REY** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 17199 del 04 de DICIEMBRE de 2023**

Persona a notificar: **JOSE ANIBAL BONILLA REY**

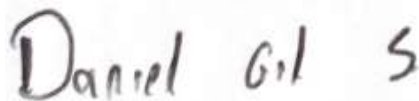
Dirección del predio: **CALLE 5 NORTE # 18 – 42 APTO 301 EDF ESPLENDOR.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 12 DE DICIEMBRE DE 2023



Señor (a):

**JOSE ANIBAL BONILLA REY**

Dirección del predio: **CALLE 5 NORTE # 18 – 42 APTO 301 EDF ESPLENDOR.**

Matriculas No. **114358**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 1100- **OFICIO PQRDS 17199 del 04 de DICIEMBRE de 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 1100- OFICIO PQRDS 17199 del 04 de DICIEMBRE 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,

Daniel Gil S

**DANIEL GIL SANCHEZ**

**Abogado-Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Superservicios  
Protección y Control de la Calidad



Armenia, Quindío. 04 de Diciembre de 2023

Señor:

**JOSE ANIBAL BONILLA REY**

**Dirección: CALLE 5 NORTE # 18 - 42 APTO 301 EDIFICO ESPLENDOR.**

Matricula: 114358

Armenia, Quindío

**Asunto: Respuesta petición reiterativa con radicado \*Interno 2023PQR967563\***

Cordial Saludo;

Que, de conformidad con la petición radicada en esta entidad relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar lo siguiente:

Atendiendo escrito bajo el radicado **2023PQR967563**, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través del **RESOLUCION PQRDS 17168 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023**, dentro de la cual se resolvió lo siguiente:

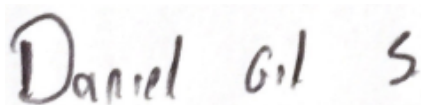
*"No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOSE ANIBAL BONILLA**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matricula 114358**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio."*

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: *"Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,



**DANIEL GIL SANCHEZ**

**Abogado-Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**



Armenia, Quindío. 04 de Diciembre de 2023

Señor:

**JOSE ANIBAL BONILLA REY**

**Dirección: CALLE 5 NORTE # 18 - 42 APTO 301 EDIFICO ESPLENDOR.**

Matricula: 114358

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal* **Oficio PQRDS 17199 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2023**

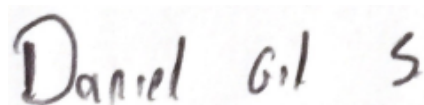
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente de la presente resolución **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 114358”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



Daniel Gil S

**DANIEL GIL SANCHEZ**

**Abogado-Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**



## “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”

### RADICADO No. 2023PQR541406 DEL 2023-11-10

#### MATRICULA 114358

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, el señor **JOSE ANIBAL BONILLA**, 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. 2023PQR844895**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 16 No 15 - 22**, identificado con **Matrícula 114358**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 5 N 18 – 42 APTO 301 EDIFICIO EL ESPLENDOR**, identificado con **Matrícula 114358**, se observa que a la fecha dicho predio 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 (...)*.

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*.

4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 114358**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5193	2055	2041	14	-1	NORMAL
5174	2041	2038	3	-1	NORMAL
5155	2038	2033	5	-1	NORMAL
5136	2033	2021	12	-1	NORMAL
5117	2021	2019	2	-1	NORMAL





5. 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 114358.**
6. 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 114358.**
7. 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.
8. Que, 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”*.
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 114358**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio
10. 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 114358.**
11. De igual manera se recomienda a la usuaria hacer un seguimiento a la facturación que sea expedida con posterioridad y en caso de evidenciar alguna anomalía, podrá acercarse con el recibo de la energía de los meses anteriores, a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.
12. 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 del peticionario, señor **JOSE ANIBAL BONILLA**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 114358**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar **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 114358.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar la peticionaria, señora **LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON**, hacer un seguimiento a la facturación que sea expedida con posterioridad y en caso de evidenciar alguna anomalía, podrá acercarse con el recibo de la energía de los meses anteriores, a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **JOSE ANIBAL BONILLA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 treinta (30) días del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

*Laura M<sup>te</sup> Buitrago V.*

**LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.

