

**AVISO No 245**

**05 DE MAYO DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2015 del 25 de abril de 2023**

Persona a notificar: **LINA MARCELA OSORIO**

Dirección del predio: **LA ADIELA ET 1 MZ 3 CS 7**

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, 05 de mayo de 2023

Señor (a):

**LINA MARCELA OSORIO**

Dirección: LA ADIELA ET 1 MZ 3 CS 7

Correo: [linamarcelaosorio27@gmail.com](mailto:linamarcelaosorio27@gmail.com)

**Matricula No.24622**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 245- Resolución PQRDS 2015 del 25 de abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 245- Resolución PQRDS 2015 del 25 de abril 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 2015**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR525687 DEL 2023-04-04**  
**MATRICULA 24622**

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 **LINA MARCELA OSORIO**, 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. 2023PQR525687 DEL 2023-04-04**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LA ADIELA ET 1 MZ 3 CS 7**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA ADIELA ET 1 MZ 3 CS 7.**, se identifica en Empresas Públicas De Armenia E.S.P con **Matrícula 24622**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **NOVENTE Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS MCTE (\$93.981)** 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. Qu, en virtud a su solicitud, se ordenó la practica de una visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 25 de abril de 2023 encontrado lo siguiente:

“LECTURA 1356, PREDIO HAB ITAN 2 PERSONAS, SURTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL, MEDIDOR SURTE VIVIENDA, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES INETRNAS NORMALES”

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 24622**, 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:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5051	1401	1385	16	-1	NORMAL	24/03/2023
5032	1385	1370	15	-1	NORMAL	20/02/2023
5013	1370	1357	13	-1	NORMAL	23/01/2023
4994	1357	1344	13	-1	NORMAL	20/12/2022
4975	1344	1331	13	-1	NORMAL	22/11/2022

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 24622.**
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 24622.**
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 24622.**
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 conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.62344621, No.61985348, No.61628718, No.61273948, No.60921809**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 24622.**
12. 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 24622.**
13. 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 **LINA MARCELA OSORIO**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.62344621, No.61985348, No.61628718, No.61273948, No.60921809**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 24622.**

**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 24622.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA OSORIO**, 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 24622.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA OSORIO**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 veinticinco (25) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023)

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

