

AVISO No. 448

14 DE JUNIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MERCEDES SALGADO DE BUENO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 8199 del 05 de Junio de 2024**

Persona a notificar: **MERCEDES SALGADO DE BUENO**

Dirección de notificación: **CRA 19 # 16 NORTE – 60 UNIDAD 1 BLOQ 1 APTO 3A**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 14 DE JUNIO DE 2024

Señor (a):

MERCEDES SALGADO DE BUENO

Dirección de notificación: **CRA 19 # 16 NORTE – 60 UNIDAD 1 BLOQ 1 APTO 3A**

Matricula No. 54024

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 448 – **RESOLUCION PQRDS 8199 del 05 de Junio de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 448 – RESOLUCION PQRDS 8199 del 05 de Junio de 2024**

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 8199
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2024PQR393615
MATRICULA 54024

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 **MERCEDES SALGADO DE BUENO**, 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 a lo manifestado en su escrito con Radicado **No. 2024PQR393615**, respecto al predio ubicado en **CRA 19 # 16 NORTE – 60 UNIDAD 1 BLOQ 1 APTO 3A**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 54024**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en identificado en **CRA 19 # 16 NORTE – 60 UNIDAD 1 BLOQ 1 APTO 3A**, Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 54024**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **SETENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS MCTE (\$78.780)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en atención a su solicitud se envió visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 54024**, la cual se llevó a cabo el 29 de Mayo de 2024 y arrojó el siguiente resultado:

“MEDIDOR ELSTER, SERIE, 13957, LECTURA 2239, MEDIDOR TROCADO CON EL APTO 1 A, MEDIDOR CON SERIE 13957, LECTURA -2239, SURTE APTO 3A FUNCIONA NORMAL INS NORMAL, MEDIDOR CON SERIE 07040025, LECTURA 1296, SURET APTO 1 A, NADIE EN EL PREDIO LA ADMINISTRACION CAMBIARON DE SITIO LOS MEDIDORES Y LOS TROCARON”

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 verificar el registro de mediciones de los seis periodos de la **Matricula No. 54024**, se observa lo siguiente:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	5	5308	1288	1278	10	LECTURA	NORMAL	07/05/2024
2024	4	5289	1278	1273	5	LECTURA	NORMAL	08/04/2024
2024	3	5270	1273	1269	4	LECTURA	NORMAL	06/03/2024
2024	2	5251	1269	1265	4	LECTURA	NORMAL	07/02/2024
2024	1	5232	1265	1262	3	LECTURA	NORMAL	05/01/2024

7. Que, del grafico anterior, se observa que en el último periodo se le facturaron 10m3 de consumo, cifra que se sale del promedio del inmueble. **Matricula 54024.**

8. Que de otra parte al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula No. 54020** se encuentra el siguiente reporte:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	5	5308	2237	2235	2	LECTURA	NORMAL	07/05/2024
2024	4	5289	2235	2233	2	LECTURA	NORMAL	08/04/2024
2024	3	5270	2233	2223	10	LECTURA	NORMAL	06/03/2024
2024	2	5251	2223	2214	9	LECTURA	NORMAL	07/02/2024
2024	1	5232	2214	2205	9	LECTURA	NORMAL	05/01/2024

9. Que, según la visita de verificación realizada al predio el medidor correspondiente al apartamento **3A** esta trocado con el de apartamento **1A**.

10. Que, por lo anteriormente mencionado se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad ajustar en el sistema las series de los medidores así:

- **MATRICULA 54024** —————➤ **SERIE 13957**
- **MATRICULA 54020** —————➤ **SERIE 07040025**

11. Que, del mismo modo se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la cuenta de Acueducto **No. 67197562**, para que sean cobrados únicamente 2m3 de Consumo, puesto que el medidor se encuentra trocado. **Matricula 54024.**

12. Que, se ordena al área de Facturación de la entidad cobrar en la cuenta de Acueducto **No. 67197550** 10m3 puesto que el medidor se encuentra trocado con el del apartamento 3A. **Matricula 54020.**

13. 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.



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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MERCEDES SALGADO DE BUENO**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 67197562** para que sean cobrados únicamente **2m3** de Consumo, puesto que la serie del medidor se encuentra trocada. **Matrícula No. 54024.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad cobrar en la cuenta de Acueducto **No. 67197550** 10m3 puesto que el medidor se encuentra trocado con el del apartamento 3A. **Matricula 54020.**

ARTÍCULO TERCERO: ordenar al área de Facturación de la Entidad ajustar en el sistema las series de los medidores así:

- **MATRICULA 54024** —————> **SERIE 13957**
- **MATRICULA 54020** —————> **SERIE 07040025**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MERCEDES SALGADO DE BUENO**, 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. advirtiéndole 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 Cinco (05) días del mes de Junio de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

