

AVISO No. 493

27 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **RUBEN DARIO CEBALLOS**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 3684 del 17 de julio de 2023**

Persona a notificar: **RUBEN DARIO CEBALLOS**

Dirección del predio: **C.R. COLINA DEL PARQUE CR 11 9N - 1 MZ E CS 2**

Funcionario que expidió el acto: **LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

Cargo: **Profesional Especializado II**

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,

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 25 DE JULIO DE 2023

Señor (a):

RUBEN DARIO CEBALLOS

Dirección: **C.R. COLINA DEL PARQUE CR 11 9N - 1 MZ E CS 2**

Celular: 313 768 6878

Matricula No.115241

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 493 - Resolución PQRDS 3684 del 17 de julio de 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 493 - Resolución PQRDS 3684 del 17 de julio 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,

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 3684
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR398131 DEL 2023-07-12
MATRICULA 115241

El Profesional Especializado II 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 **RUBEN DARIO CEBALLOS**, 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. 2023PQR398131 DEL 2023-07-12** remitido por la DEFENSORIA DEL PUEBLO, por medio del cual expone que nuevamente en su factura de agua correspondiente al periodo MAYO- JUNIO, presentó un nuevo incremento en el cobro, refiere el usuario que en la vivienda habitan 2 personas, las cuales permanece la mayor brevedad del tiempo fuera del predio por motivos laborales, razón por la cual no se explica el motivo de dicho incremento; por lo anterior solicita verificar esta situación y en este sentido, realizar inspección técnica a la vivienda y corrección de la factura de encontrarlo procedente, ajustando los valores de conformidad a lo estipulado en la ley 142 de 1994.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **C.R. COLINA DEL PARQUE CR 11 9N - 1 MZ E CS 2**, identificado con **Matricula 115241**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO VEINTIOCHO MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS MCTE (\$128.414)** 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. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 115241**, 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:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2590	2578	12	-1	NORMAL	10/07/2023
2578	2559	19	-1	NORMAL	9/06/2023
2559	2542	17	-1	NORMAL	10/05/2023
2542	2525	17	-1	NORMAL	11/04/2023
2525	2509	11	-1	NORMAL	13/03/2023

6. 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 115241.**
7. 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 115241.**
8. 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 115241.**
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, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la Factura **No. 63210407** (periodo 09/05/2023 al 08/06/2023) por la cual reclama el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, igualmente ya fue emitida la factura correspondiente al periodo de julio y se evidencia una disminución del consumo. **Matrícula 115241.**
11. 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 115241.**

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 **RUBEN DARIO CEBALLOS**, el sentido de reliquidar la Factura **No. 63210407** (periodo 09/05/2023 al 08/06/2023) por la cual reclama el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, igualmente ya fue emitida la factura correspondiente al periodo de julio y se evidencia una disminución del consumo. **Matrícula 115241.**

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 115241.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **RUBEN DARIO CEBALLOS**, 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 115241.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **RUBEN DARIO CEBALLOS**, 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 . 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diecisiete (17) días del mes de julio de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

