

AVISO No 698

13 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 7498 del 05 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **ELIZABET BURGOS DUQUE**

Dirección del predio: **CRA 17 No25 36 CENTRO**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada 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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

ELIZABET BURGOS DUQUE

Dirección: **CRA 17 No25 36 CENTRO**

Celular: 314 697 1977

Correo: N/A

Matricula No.91258.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 698- Resolución PQRDS 7498 del 05 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 698- Resolución PQRDS 7498 del 05 de septiembre 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 EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 7498
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR201925 DEL 2023-08-15
MATRICULA 91258

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 **ELIZABET BURGOS DUQUE**, 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.2023PQR201925 DEL 2023-08-10**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LA CASTELLANA CR 13 8 N 16 AP 602**, identificado con **Matrícula 91258**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA CASTELLANA CR 13 8 N 16 AP 602**, identificado con **Matrícula 91258**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, se realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.91258**, la cual se llevó a cabo el día 01 de septiembre de 2023 y se encontró lo siguiente:

“LEC 1379. SERIE 99-00437. NO HAY QUIEN ATIENDA. CONTESTA LLAMADA LA PROPIETARIA E INFORMA QUE EL INQUILINO NO SE ENCUENTRA EN EL MOMENTO...”

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 revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 91258**, 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	
1378	1341	37	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	10/08/2023
1341	1339	2	-1	NORMAL	10/07/2023
1339	1334	5	-1	NORMAL	9/06/2023
1334	1328	6	-1	NORMAL	10/05/2023
1328	1324	4	-1	NORMAL	11/04/2023

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; así mismo se evidencia que para el periodo de **AGOSTO DE 2023**, se registró un alto consumo y por ello se efectuó REVISIÓN CRITICA el día 09 de agosto de 2023, en la cual se rectificó lectura, pero no hubo quien permitiera el ingreso al predio para revisar las instalaciones internas. **Matrícula 91258**.

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atencion	
			Código	Descripción	Código	Descripción
1047391	3 LEGALIZADA	1083343	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION
1037492	3 LEGALIZADA	1074116	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION
649587	3 LEGALIZADA	687276	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION
627458	3 LEGALIZADA	664645	131	DESCUENTO POR PREDI...	118	DESCUENTO POR PREI

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2023-08-09 03:30:38	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-08-10 03:30:59	Observación	LECTURA 1378, PREDIO SOLO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	4535
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	JAIRO VALENCIA
Usuario	ARQU	Cedula	-1

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 91258**.
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.63935131** (agosto de 2023) por la cual reclama la peticionaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 91258.**
11. Que, es importante informar a la peticionaria que no fue posible revisar internamente el predio debido a que, según información reportada por el funcionario encargado de la visita de inspección al predio, el inquilino no se encontraba, situación que permite concluir que el predio NO se encuentra desocupado, así mismo es importante que solicite nuevamente una revisión, con la finalidad de detectar la causa del alto consumo, visita que puede solicitar a través de nuestra línea WhatsApp 322 866 1882. **Matrícula 91258.**
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 91258.**
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 **ELIZABET BURGOS DUQUE**, el sentido de reliquidar la Factura **No.63935131** (agosto de 2023) por la cual reclama la peticionaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 91258.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **ELIZABET BURGOS DUQUE**, que no fue posible revisar internamente el predio debido a que, según información reportada por el funcionario encargado de la visita de inspección al predio, el inquilino no se encontraba, situación que permite concluir que el predio NO se encuentra desocupado, así mismo es importante que solicite nuevamente una revisión, con la finalidad de detectar la causa del alto consumo, visita que puede solicitar a través de nuestra línea WhatsApp 322 866 1882. **Matrícula 91258.**

ARTÍCULO TERCERO: 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 91258.**



ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **ELIZABET BURGOS DUQUE**, 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 . 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-7498 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (05) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.