

AVISO No 854

17 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ANGELA MARIA URREA GIRALDO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 11961 del 06 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **ANGELA MARIA URREA GIRALDO**

Dirección del predio: **CR 18 21N - 24 APTO 908 ED PANORAMIKA**

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, 17 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

ANGELA MARIA URREA GIRALDO

Dirección: **CR 18 21N - 24 APTO 908 ED PANORAMIKA**

Celular: 3006147137

Matricula No.139804

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 854- Resolución PQRDS 11961 del 06 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 854- Resolución PQRDS 11961 del 06 de octubre 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 11961
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR804621 DEL 2023-09-18
MATRICULA 139804

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 **ANGELA MARIA URREA GIRALDO**, 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.2023PQR804621 DEL 2023-09-18**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 18 21N - 24 APTO 908 ED PANORAMIKA**, identificado con **Matrícula 139804**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 18 21N - 24 APTO 908 ED PANORAMIKA**, identificado con **Matrícula 139804**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 03 de octubre de 2023 y se encontró lo siguiente:

“LECTURA 796. SERIE 17038018. USO RESIDENCIAL, 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR SURTE APARTAMENTO, FUNCIONA NORMAL E INSTALACIONES INSTERNAS NORMALES- Firma JOSE MANUEL A C.C 79945416..”

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 139804**, 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	
782	761	21	-1	NORMAL	12/09/2023
761	747	14	-1	NORMAL	14/08/2023
747	735	12	-1	NORMAL	13/07/2023
735	721	14	-1	NORMAL	14/06/2023
721	706	15	-1	NORMAL	12/05/2023

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. **Matrícula 139804.**
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 139804.**
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 139804.**
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 la Factura **No.64330808** 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 139804.**
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 139804.**
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 **ANGELA MARIA URREA GIRALDO**, el sentido de reliquidar la Factura **No.64330808** (periodo de septiembre 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 139804.**

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 139804.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **ANGELA MARIA URREA GIRALDO**, 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 139804.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **ANGELA MARIA URREA GIRALDO**, 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-11961 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (06) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co