

AVISO No 886

23 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 12482 del 12 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **FRANCISCO JAVIER TORRES**

Dirección del predio: **CR 15 23 11 LC 1**

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, 23 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):
FRANCISCO JAVIER TORRES CLAVIJO
Dirección: **CR 15 23 11 LC 1**
Celular: 301 696 0186
Matricula 35492
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 886- Resolución PQRDS 12482 del 12 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 886- Resolución PQRDS 12482 del 12 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 12482
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2023PQR621393 DEL 2023-09-25
MATRICULA No.35492



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 el señor **FRANCISCO JAVIER TORRES CLAVIJO**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predios ubicado en el **CR 15 23 11 LC 1**, identificado con **Matriculas** 35492 y 150229.
2. 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 (...).*
3. 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.*
4. Que, en consecuencia, de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matricula** 35492, la cual fue llevada a cabo el día 04 de octubre de 2023, encontrando lo siguiente:

Matricula 35492: "LECTURA 327, SE VERIFICO MEDIDOR SURTE LOCAL 1 FUNCIONA TALLER DE TECNOLOGIA, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATIENDE: FRANCISCO JAVIER"

5. Que, es pertinente informar al peticionario, que es su deber tener el medidor de fácil acceso, así mismo se notificará a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura acerca de su petición en la cual manifiesta que la llave para toma la lectura esta en los locales con nomenclatura 23-11 y 23-13, sin embargo, es el usuario quien debe estar pendiente del funcionario para permitir su toma de lectura.



6. Que la **ley 142 de 1994 artículo 146** establece que: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*
7. Que es importante recordar a la peticionaria, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”**
8. Que, revisado el registro de mediciones del predio se evidencia que en la factura **No.63649144** se presentó DESACUMULACION DE CONSUMO de los periodos abril, mayo, junio y julio, esto es que el consumo facturado en dicha cuenta corresponde a lo consumido en los periodos mencionados, por ende, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes.
9. Que, en relación a la factura **No.64376758** no fue posible la toma de lectura y por ello se facturó un consumo promedio de 23m³, sin embargo, una vez verificado la lectura **327** en visita realizada el 04 de octubre de 2023 y realizado el cálculo respectivo, se puede determinar que el consumo a cobrar es de 3m³, por lo cual se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta **Nro.64376758**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 3m³, descontando así 20m³ cobrados de más.
10. Que, se ordena al Área de Facturación de la entidad ajustar lectura **323** teniendo en cuenta visita de verificación del 04 de octubre de 2023.
11. Que, se informa al peticionario que no se encuentra procedente reliquidar las cuentas **No.64012813**, **No.63649144**, **No.63288031**, y **No.62930134** por lo expuesto anteriormente.
12. Que, se informa al peticionario (a), que 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.
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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER TORRES CLAVIJO**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta **Nro.64376758**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 3m3, descontando así 20m3 cobrados de más. **Matricula 35492**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad ajustar lectura **323** teniendo en cuenta visita de verificación del 04 de octubre de 2023, así mismo establecer la observación de USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS. **Matricula 35492**

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, con la finalidad de que se tomen las medidas necesarias para realizar dicha labor de manera adecuada y así poder facturar acorde a lo registrado por los medidores dispuestos en los predios.

ARTICULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER TORRES CLAVIJO**, que 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.

ARTICULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER TORRES CLAVIJO**, de la presente Resolución.

ARTICULO SEXTO: 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 al 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 doce (12) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

