

AVISO No. 846

17 de octubre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 11979 DEL 06 DE OCTUBRE DE 2023**

Persona a notificar: **ANA MARIA VARGAS**

Dirección del predio: **CL 15 14 28 P 1**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada Contratista**

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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 17 de octubre de 2023

Señor (a):

ANA MARIA VARGAS

Dirección: **CL 15 14 28 P 1**

Celular: 3164904209

Matricula No.37841

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 846- RESOLUCIÓN PQRDS 11979 DEL 06 DE OCTUBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 846 – RESOLUCIÓN PQRDS 11979 DEL 06 DE OCTUBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 11979
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADOS No. 2023PQR807471 DEL 25/09/2023
MATRICULA 37841

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 **ANA MARIA VARGAS** identificada con CC 1075296786, 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. 2023PQR807471**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CL 15 14 28 P 1**, identificado con **Matrícula 37841**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 15 14 28 P 1**, identificado con **Matrícula 37841**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO 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. Con ocasión de la solicitud presentada se procedió a solicitar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 28 de septiembre de 2023 y se encontró lo siguiente:

“...LEC 2. SURTE LOCAL FUNCIONA ALMACEN DE ROPA DAMA NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS. MEDIDOR NUEVO...”

Encontrando que con ocasión de la visita de verificación realizada al predio identificado con **Matrícula 37841**, la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, y las instalaciones se encuentran en buen estado.



6. Que, en razón de lo anterior se realizará revisión a las facturas emitidas en los periodos comprendidos desde marzo a agosto de 2023, incluyendo este último debido que fue emitido después de haber radicado el derecho de petición. **Matrícula 37841.**
7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 37841**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 5162 | 2 | 0 | 15 | -1 | NORMAL | 19/09/2023 |
| 5143 | 0 | 423 | 14 | -1 | NORMAL | 18/08/2023 |
| 5124 | 423 | 423 | 14 | -1 | NORMAL | 19/07/2023 |
| 5105 | 423 | 423 | 13 | -1 | NORMAL | 20/06/2023 |
| 5086 | 423 | 423 | 12 | 11 | FRENADO | 19/05/2023 |

8. Que, las lecturas tomadas en el predio a partir de la instalación del nuevo medidor son consecuentes y ascendentes y registran un movimiento de 2m3.
9. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 64376280** correspondiente al mes de septiembre por la cual reclama el ciudadano, realizando el cobro únicamente de **2m3**.
10. Se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.
11. Se informa al ciudadano, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 37841.**
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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **ANA MARIA VARGAS VILLEGAS**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 64376280** correspondiente al mes de septiembre por la cual reclama el ciudadano, realizando el cobro únicamente de **2m3**, **Matrícula 37841.**



ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la ciudadana, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 37841.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora(a) **ANA MARIA VARGAS VILLEGAS** de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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. 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 seis (06) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

