

AVISO No 0014

05 DE ENERO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 19597 del 27 de diciembre de 2023**

Persona a notificar: **OLGA LILIANA OCAMPO**

Dirección del predio: **URBANIZACIÓN GUADUALES DE LA VILLA MZ 8 CASA 27**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL - JAFS**

Cargo: **Abogado Contratista**

**Recursos que 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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado II

Dirección Comercial E.P.A E.S.P. (jafs)

Armenia, 05 DE ENERO DE 2024

Señor (a):

**OLGA LILIANA OCAMPO**

Dirección: **URBANIZACIÓN GUADUALES DE LA VILLA MZ 8 CASA 27**

Celular: 310 648 3890

Correo: [go0808896@gmail.com](mailto:go0808896@gmail.com)

**Matricula No.92331**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 0014-** Resolución PQRDS 19597 del 27 de diciembre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 0014- Resolución PQRDS 19597 del 27 de diciembre 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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado II

Dirección Comercial E.P.A E.S.P. (jafs)

**RESOLUCION PQRDS 19597**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR620404 DEL 2023-12-05**  
**MATRICULA 92331**

El abogado 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 **OLGA LILIANA OCAMPO**, 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. 2023PQR620404**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 8 CS 27**, identificado con **Matrícula 92331**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 8 CS 27**, identificado con **Matrícula 92331**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$ 2.263.275)** correspondiente a doce (12) cuentas de 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 22 de diciembre de 2023 y se encontró lo siguiente:  
  
“LEC 99. SERIE, NO ATENDIERON USUARIA INFORMO QUE HABIA PERSONA PARA ATENDER VISITA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS..”
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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92331**, 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.

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 92331.**
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 92331.**
8. Que, se informa a la peticionaria que el medidor instalado es nuevo y no presenta anomalías, que anteriormente se facturaba consumo promedio debido a que el predio no tenía medidor, por lo cual a la fecha se está facturando el consumo real que se tiene en el predio.
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 las Facturas **No.65264423, No.64898056, No.64534837, No.64171175, No.63809923**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92331.**
11. Que, se informa a la peticionaria que, los cobros de alcantarillado van ligados al consumo que se genere en el predio, ya que de esta manera se calcula el vertimiento.
12. Que, respecto a la deuda referida en el numeral 2 de la presente resolución, se ofrece al usuario las posibilidades enunciadas en cuanto a la exoneración de intereses moratorios por pago de contado del total de la obligación o de acceder a una financiación con ocasión de la deuda que presenta la **Matrícula 92331.** para ello podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente con un funcionario de Cartera.
13. 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 92331.**
14. 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 **OLGA LILIANA OCAMPO**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.65264423, No.64898056, No.64534837, No.64171175, No.63809923**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92331**.

**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 92331**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA LILIANA OCAMPO**, respecto a la deuda referida en el numeral 2 de la presente resolución, se ofrece al usuario las posibilidades enunciadas en cuanto a la exoneración de intereses moratorios por pago de contado del total de la obligación o de acceder a una financiación con ocasión de la deuda que presenta la **Matrícula 92331**. para ello podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente con un funcionario de Cartera.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **OLGA LILIANA OCAMPO**, 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](mailto: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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de diciembre de Dos Mil veintitrés (2023)

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Daniel Gil S

**DANIEL GIL SANCHEZ**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P. (jafs)