

AVISO No. 0052

30 de Enero de 2024



EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **CARLOS A. GARZON ORTIZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 0224 DE 19 DE ENERO DE 2024**

Persona a notificar: **CARLOS A. GARZON ORTIZ**

Dirección del predio: **CR 20 # 48 76 BARRIO FARALLONES**

Funcionario que expidió el acto: **LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

Cargo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

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,

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 30 Enero de 2024

Señor (a):

CARLOS A. GARZON ORTIZ

Dirección: **BARRIO FARALLONES CRA 20 #48 76**

Celular: 316 237 9613

Matricula 13831

Armenia, Quindío

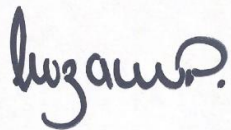
ASUNTO: Notificación por Aviso No. 0052 – **RESOLUCION PQRDS 0224 DE 19 DE ENERO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0052 - RESOLUCION PQRDS 0224 DE 19 DE ENERO DE 2024 "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,



LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 0224

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

RADICADO No. 2023PQR861939 DEL 2024-01-12

MATRICULA 13831

La profesional Especializado 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 **CARLOS A. GARZON**, 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. 2024PQR861939**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LA CR 20 48 76 FARALLONES**, identificado con **Matrícula 13831**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA CR 20 48 76 FARALLONES**, identificado con **Matrícula 13831**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo por valor de **CIENTO NUEVE MIL CIENTO NOVENTA Y DOS PESOS MCTE (\$109.192)** correspondiente al cobro por concepto de reparación de FUGA realizada el 02 de noviembre de 2023, lo cual se puede evidenciar en las siguientes imágenes:

Contrato

13831 - MARIA IRENE USMA

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 109.192,00	\$ 0,00	\$ 109.192,00	\$ 0,00	\$ 0,00

Productos del contrato					
Producto	Código	Servicio Descripción	Facturas con Saldo	Saldo Total	
138311	1	ACUEDUCTO	1	\$ 109.192,00	
138312	2	ALCANTARILLADO	0	\$ 0,00	
138317	7	ASEO	0	\$ 0,00	

	Solicitud Servicio de Fontanería		150 10690	Documento Controlado
				Código: GD-R-022
				Versión: 02
				Fecha de Emisión: 11/08/23
				Página: 1 de 1

Fecha	02-11-2023	Orden Número	1127297 - 1091498	Hora Llamada	00:00:00	Hora Asignación	13:19:28
Usuario	CARLOS GARZON		Barrio	FARALLONES			
Dirección	CR 20 48 76	Teléfono	3162379613	Matricula	13831	Medidor N°	Q18HA0000006623
Fontanero	Julio Lopez		Ayudante	Sebastian Lopez			
Trabajo a efectuar	REPARACION DE FUGA						

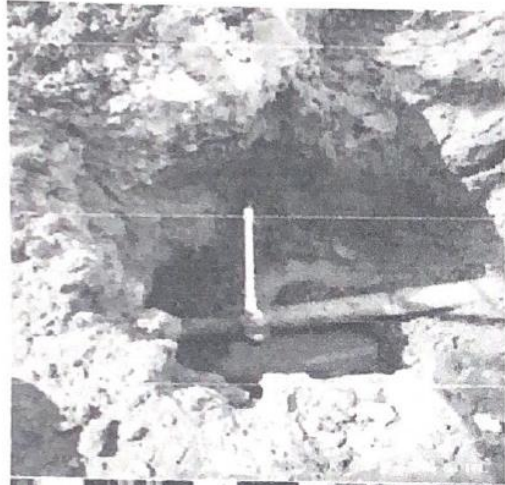
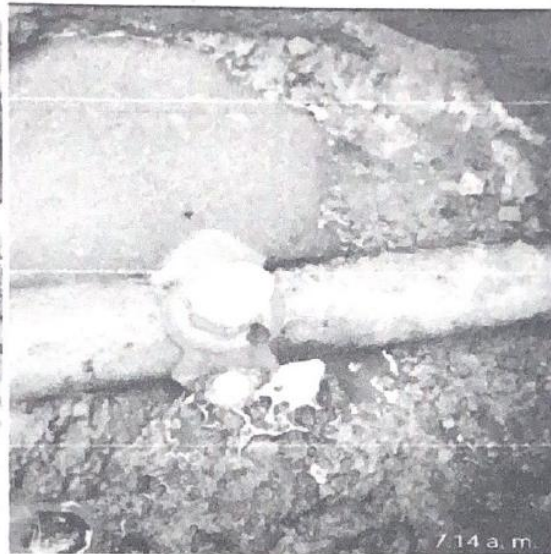
Tipo de Inmueble		Resane	
Áreas Comunes	<input type="checkbox"/> Apartamento	Efectuar Resane	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Casa	<input checked="" type="checkbox"/> Local	Tipo Resane	
Oficina	<input type="checkbox"/> Lote	Via <input checked="" type="checkbox"/>	Andén <input type="checkbox"/> Tierra <input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	Dimensiones Aproximadas	
		Ancho <input type="text"/>	Largo <input type="text"/>
Hora Inicio	11:30 AM	Observaciones	
Hora Final	14:45 PM		

Descripción Materiales Utilizados					Observaciones y Cierres realizados				
Descripción	Di.	Ct.	Descripción	Di.	Ct.				
Llave de paso			Reducción 3/4" a 1/2"			Se corrigió fuga de agua desde el tubo principal			
Tee			Hembra						
Collarín			Tubo	1/2"	0.500				
Codo	1/2"	1	Tapón Roscado	1/2"	1				
Racord			Uniones	1/2"	1				
Galápago	3/4"	1	Abrazadera	1"	1				
Macho	1/2"	1							
Otros	1/2" de tubería de inspección								

SEÑOR USUARIO ANTES DE FIRMAR POR FAVOR VERIFIQUE LOS MATERIALES Y LAS CANTIDADES DESCRITAS CUALQUIER ANOMALIA FAVOR COMUNICARSE A LOS TELEFONOS 746-79-79 Ext. 101 ó 116, 746-38-71.

¡IMPORTANTE! ¡LOS FONTANEROS NO ESTAN AUTORIZADOS PARA REALIZAR COBROS POR LABORES EJECUTADAS EN SU PREDIO, LOS COBROS SE REALIZARÁN A TRAVES DE LA FACTURA GRACIAS!

Laura Garzón 1094496509 FIRMA DEL FONTANERO FIRMA DEL RESPONSABLE
 NOMBRE DEL USUARIO C.C:



3. Que la fuga fue reportada por el usuario y la orden de trabajo fue firmada a satisfacción por la usuaria LAURA GARZON, es de tener en cuenta que su acometida va desde el tubo principal hasta la cajilla de su casa.
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, así mismo se procedió a revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 13831**, observando que sus consumos se vienen facturando 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:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2023	12		5223	881	867	14 LECTURA	NORMAL	22/12/2023
2023	11		5204	867	852	15 LECTURA	NORMAL	22/11/2023
2023	10		5185	852	836	16 LECTURA	NORMAL	25/10/2023
2023	9		5166	836	822	14 LECTURA	NORMAL	25/09/2023
2023	8		5147	822	807	15 LECTURA	NORMAL	24/08/2023

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 13831.**
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 13831.**
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 13831.**
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 anteriormente planteado, no se encuentra procedente realizar descuentos o reajustes a la facturación correspondiente al predio ubicado en **LA CR 20 48 76 FARALLONES**, identificado con **Matrícula 13831**.
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 13831**.
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 las pretensiones del peticionario, señor **CARLOS A. GARZON**, el sentido de realizar descuentos o reajustes a la facturación correspondiente al predio ubicado en **LA CR 20 48 76 FARALLONES**, identificado con **Matrícula 13831**.

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 13831**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **CARLOS A GARZON**, 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 13831**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **CARLOS A. GARZON** del contenido 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0126 EPA E.S.P.



Dado en Armenia, Q., a los Diecinueve (19) días del mes de Enero de Dos Mil Veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luz Adriana Cardona Poveda', is enclosed within a light gray rectangular box.

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA
Profesional Especializado
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.