

AVISO No. 0104

29 febrero de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **LIZETH PEREZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4996 DEL 21 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **LIZETH PEREZ**

Dirección del predio: **CALLE 30 # 21-17. BODEGA 1.**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO 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. 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA
Abogado Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 29 febrero de 2024

Señor (a):

LIZETH PEREZ

Dirección de notificación: **CALLE 30 # 21-17. BODEGA 1.**

Matricula: **162012**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0104 - **RESOLUCION PQRDS 4996 DEL 21 DE FEBRERO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0104 - RESOLUCION PQRDS 4996 DEL 21 DE FEBRERO 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA
Abogado Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 4996
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR310693
MATRICULA 162012

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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **LIZETH PEREZ**, 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.2024PQR310693**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 30 # 21-17 BODEGA 1**, identificado con **Matrícula 162012**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CALLE 30 # 21-17 BODEGA 1**, identificado con **Matrícula 162012**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, el predio identificado con matrícula **162012**, específicamente, los puntos de medición, se evidencia que se ha venido facturando conforme a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2024	1		5242	140	93	47	LECTURA	NORMAL	22/01/2024
2023	12		5223	93	0	93	LECTURA	ALTO CONSUMO...	22/12/2023
2023	11		5204	0	0	0	LECTURA	TAPADO	22/11/2023
2023	10		5185	0	0	0	INSTALACION	NORMAL	25/10/2023



6. Que, respecto a su solicitud del resultado de la visita de verificación, Empresas Públicas de Armenia se permite anexar el resultado de dicha visita.

Observación

LECTURA 103, 6 PERSONAS SURTE BODEGA 1 FUNCIONA BODEGA DE MEDICAMENTOS NATURALES MEDIDOR Y INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO PROCEDE COBRAR 8 M3 ERROR DE LECTURA.....LUZ MERY BENJUMEA

7. Que, conforme a lo anterior se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa con el fin de verificar que se haya realizado la reliquidación de los metros cúbicos cobrados de más, para lo cual se anexa evidencia de dicha reliquidación.

Consumo Acueducto CMO	02/02/2024	42	RELIQUIDACION...	CR	CRÉDITO	-\$ 34.376,00	\$ 0,00	-\$ 34.376,00
Consumo Acueducto CMI	02/02/2024	42	RELIQUIDACION...	CR	CRÉDITO	-\$ 44.136,00	\$ 0,00	-\$ 44.136,00

8. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar o realizar descuentos, toda vez que dichos descuentos ya fueron realizados como se evidencia en el anexo del numeral 7.
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, 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 162012.**



11. 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 de la peticionaria **LIZETH PEREZ**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **162012**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **LIZETH PEREZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintiún (21) días del mes de Febrero de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

