

AVISO No. 0121

07 Marzo de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5109 DEL 28 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **NELSY BRIJALBA LLANOS.**


Dirección del predio: **CALLE 19N # 15-66. BLOQUE 7 – APTO 402.**

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, 07 Marzo de 2024

Señor (a):

NELSY BRIJALBA LLANOS

Dirección de notificación: **CALLE 19N # 15-66. BLOQUE 7 – APTO 402.**

Matricula: **68278**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0121 - **RESOLUCION PQRDS 5109 DEL 28 DE FEBRERO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0121 - RESOLUCION PQRDS 5109 DEL 28 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 5109
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR52705
MATRICULAS 68278

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 **NELSY BRIJALBA LLANOS.**, 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. 2024PQR52705**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 19N # 15-66. BLOQUE 7 – APTO 402**, identificad con **Matrícula 68278**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 19N # 15-66. BLOQUE 7 – APTO 402**, identificado con **Matrícula 68278**, se observa que a la fecha dicho predio presenta deuda de saldo corriente por valor de **TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS PESOS. (\$60.798,00) MCTE.**, por concepto de suspensión y reconexión.

Contrato
68278 - SAAVEDRA MATIZ OLGA LUCIA

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 33.800,00	\$ 33.800,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 124.180,00	16/02/2024

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, se evidencia que por



parte de la usuaria, se realizó el pago el día 16 de febrero de 2024, mientras que la fecha límite de pago establecida en la factura era el 19 de febrero de 2024, pero por una falla presentada en el sistema comercial de la Empresa, dicho pago no se vio reflejado y se procedió a la suspensión y posterior reconexión del servicio.

6. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 66201810 y No. 66201712**, en el sentido de que no se realicen cobros correspondientes a suspensión y reconexión, toda vez que la usuaria pagó dentro del plazo establecido en la factura. **Mat. 68278.**
7. Que, Empresas Públicas de Armenia pide excusas por los inconvenientes presentados.
8. 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”.
9. 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 68278.**
10. 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

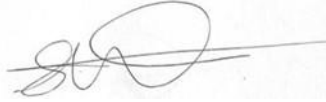
ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones de la peticionaria **NELSY BRIJALBA LLANOS**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 66201810 y No. 66201712**, con el fin de que no le sea cobrado lo correspondiente a suspensión y reconexión. **Mat. 68278.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **NELSY BRIJALBA LLANOS**, 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 veintiocho (28) 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

