

AVISO No. 0123

07 Marzo de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5128 DEL 28 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA TORRES.**


Dirección del predio: **MZ 11 CS - 14 FRENTE 2. BARRIO LA MILAGROSA.**

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. 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,



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

Armenia, 07 Marzo de 2024

Señor (a):

**MARTHA LUCIA TORRES**

Dirección de notificación: **MZ 11 CS - 14 FRENTE 2. BARRIO LA MILAGROSA.**

Matricula: **114722**

Armenia, Quindío

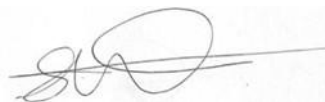
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 0123 - **RESOLUCION PQRDS 5128 DEL 28 DE FEBRERO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0123 - RESOLUCION PQRDS 5128 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 5128  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR993240  
MATRICULA 114722**

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 **MARTHA LUCIA TORRES**, 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. 2024PQR993240**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 11 CS - 14 FRENTE 2. BARRIO LA MILAGROSA**, identificado con **Matrícula 114722**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 11 CS - 14 FRENTE 2. BARRIO LA MILAGROSA**, identificado con **Matrícula 114722**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por un valor de **SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS (\$78.690,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

**114722 - MARTHA LUCIA TORRES**

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 78.690,00	\$ 0,00	\$ 78.690,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 178.180,00	16/01/2024

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 el predio identificado



con matrícula **114722**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que la última lectura certera fue el 29 de septiembre de 2023, y por consiguiente, los siguientes 4 periodos fueron cobrados por promedio.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observacion lectura	Fecha Registro
2024	1	5248	26	13	13	LECTURA	TAPADO	29/01/2024
2023	12	5229	13	0	13	LECTURA	TAPADO	28/12/2023
2023	11	5210	0	0	13	LECTURA	TAPADO	28/11/2023
2023	10	5191	0	810	12	LECTURA	TAPADO	30/10/2023
2023	9	5172	810	0	14	LECTURA	NORMAL	29/09/2023

- Que, conforme a lo anterior se procedió a enviar visita de verificación con el fin de conocer la lectura real del medidor, la cual arrojó lo siguiente:

#### Observación

LEC 848. 2 PERSONAS. MEDIDOR E INSTLACIONES NORMALES. FIRMA CUSTODIO GONZALEZ.. JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

- Que, conforme a la visita de verificación se procedió a realizar un prorrato, el cual arrojó como resultado, que se debe cobrar en las cuentas correspondientes a los meses de octubre, noviembre, diciembre y enero, un consumo de **9mts3**.
- Que, conforme a lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 66034492, No. 65667214, No. 65289713 y No. 64923921**, con el fin de que solo se cobren **9mts3** de consumo. **Mat. 114722**.
- 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”.
- 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 114722**.
- 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 **MARTHA LUCIA TORRES**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 66034492, No. 65667214, No. 65289713 y No. 64923921**, con el fin de que solo se cobren **9mts3** de consumo. **Mat. 114722**.

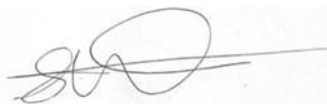
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Invitar a la usuaria **MARTHA LUCIA TORRES**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, instalado en el predio.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **MARTHA LUCIA TORRES**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 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.

