

AVISO No. 1069

05 de diciembre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ GIL**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 15867 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ GIL.**

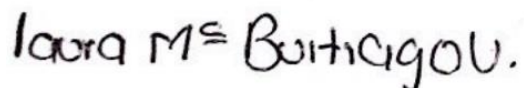
Dirección del predio: **CARRERA 17 # 59 – 75 TORRE 2 APTO 901**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Cargo: **Abogada 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,



LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 de diciembre de 2023

Señor:

DIEGO ARMANDO HERNANDEZ GIL.

Dirección: **CARRERA 17 # 59 – 75 TORRE 2 APTO 901**

Matricula: **161388**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 1069- RESOLUCION PQRDS 15867 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1069 – RESOLUCION PQRDS 15867 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,

Laura M^{te} Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 15867
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR535602 DEL 2023-11-07
MATRICULA 161388

La abogada 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, el señor **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ GIL**, 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. 2023PQR535602**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 17 · 59 – 75 TORRE 2 APTO 901** identificado con **Matrícula 161388**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 17 · 59 – 75 TORRE 2 APTO 901**, identificado con **Matrícula 161388**, se observa que a la fecha dicho predio se encuentra con un saldo de OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS (\$81.257.) por concepto de servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
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 (...).*

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*.

4. Que con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la práctica de una visita al predio, encontrando lo siguiente:

“...LEC 45. SEGUN INFORMA GUARDA HABITAN 4 PERSONAS, PERO NO HAY ADULTO PARA ATENDER. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS...”

Detalle de Medición

Fecha Ejecucion	2023-11-22 10:34:58	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-11-23 10:36:52	Observación	LEC 45. SEGUN INFORMA GUARDA HABITAN 4 PERSONAS PERO NO HAY ADULTO PARA ATENDER. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS... LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4115
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	GILDARDO JIMENEZ
Usuario	Imbuitragov	Cedula	7547930

5. Con ocasión de la visita realizada en el predio, no fue posible revisar las instalaciones internas y de acuerdo a que la propiedad habitan 4 personas tal y como lo informa el vigilante quien fue que recibió la visita, es posible que exista algún tipo de fuga, dado que esto no se pudo determinar, se recomienda revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 161388.**

6. Que el Decreto 3102 de 1997, al respecto señala:

“...Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas...”

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 161388**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5208	45	31	14	-1	NORMAL
5189	31	13	18	-1	NORMAL
5170	13	0	13	-1	NORMAL
5151	0	0	0	-1	NORMAL

8. 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 161388.**
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.
10. Que, 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 anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 161388**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

12. 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 161388.**

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 la pretensión del peticionario, señor **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ GIL**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 161388**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 161388.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar **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 161388**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ GIL**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Laura M^{te} Buitrago U.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.