

AVISO No. 155

20 Marzo de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5353 DEL 12 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**

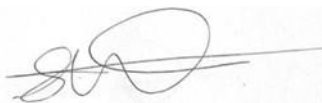
Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**

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, 20 Marzo de 2024

Señor (a):

**ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**

Dirección de notificación: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**

Matricula: **35500**

Armenia, Quindío


**ASUNTO:** Notificación por Aviso 155 - **RESOLUCION PQRDS No. 5353 DEL 12 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 155 - RESOLUCION PQRDS No. 5353 DEL 12 DE MARZO DE 2024. "POR MEDIO DEL 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 5353  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR379635  
MATRÍCULA 35500**

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 **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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. 2024PQR379635**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201** identificado con **Matrícula 35500**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**, identificado con **Matrícula 35500**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO CINCO MIL CUATROCIENTOS DIEZ PESOS (\$105.410,00) MCTE**, por concepto de los 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 (...)*.
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 **35500**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura bajo llave y frenado.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	2	5257	7	7	20	LECTURA	FRENADO	19/02/2024
2024	1	5238	7	44838	0	LECTURA	BAJO LLAVE	17/01/2024
2023	11	5200	0	4438	20	LECTURA	BAJO LLAVE	17/11/2023
2023	10	5181	4438	4438	0	LECTURA	NORMAL	19/10/2023
2023	9	5162	4438	4438	20	LECTURA	FRENADO	19/09/2023

6. Que, de igual manera se revisó el consumo total del medidor el cual ya superó el límite que son **2800 mts<sup>3</sup>** y por consiguiente, se ha evidenciado la observación de frenado.
7. Que, de igual, manera se envió visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:

### Observación

**MEDIDOR CON CANDADO USUARIO NO TIENE LAS LLAVES. FIRMA JOSE MANUEL BERNATE... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

8. Que, conforme a la visita de verificación, no fue posible revisar si el medidor aun presentaba fallas.
9. Que, para el 3 de octubre de 2023, Empresas Públicas de Armenia envió notificación de cambio de medidor por renovación tecnológica, que de igual manera ya se corrió traslado al área encargada con el fin de que procedan con la instalación del mismo y así poder realizar cobro según el consumo que arroje el medidor.
10. Que, de igual manera se revisaron los consumos de los últimos 5 meses y se evidencia que en tres de los 5 periodos se realizaron cobros de 20mts<sup>3</sup> mientras que en los demás no se cobró consumo alguno, y que si promediamos la totalidad de los cobros en los últimos 5 periodos, nos daría 12mts<sup>3</sup> de promedio, que es consecuente con las 2 personas que habitan en el predio, según visita de verificación realizada el 18 de septiembre de 2023.
11. 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”.
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 35500.**
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 de la peticionaria **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO** en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **67546**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución, de igual manera informar que ya se corrió traslado al área encargada para la instalación del medidor.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Invitar a la usuaria **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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) . 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.

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P