

AVISO No. 185

02 Abril de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5514 DEL 20 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **NATALIA CAROLINA ROJAS**

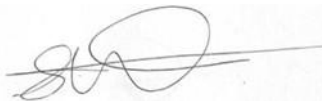
Dirección del predio: **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 21 – CS 6**

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, 02 Abril de 2024

Señor (a):

**NATALIA CAROLINA ROJAS**

Dirección de notificación: **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 21 – CS 6**

Matricula: **25875**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 185 - **RESOLUCION PQRDS No. 5514 DEL 20 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 185 - RESOLUCION PQRDS No. 5514 DEL 20 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 5514  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR745845  
MATRICULA 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 **NATALIA CAROLINA ROJAS**, 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. 2024PQR745845**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 21 – CS 6**, identificado con **Matrícula 25875**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 21 – CS 6**, identificado con **Matrícula 25875**, 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 **25875**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encontraba con observación de lectura normal, pero que para el periodo correspondiente al mes de febrero se evidenció observación de lectura bajo llave.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	2	5263	2335	2335	19	LECTURA	BAJO LLAVE	23/02/2024
2024	1	5244	2335	2317	18	LECTURA	NORMAL	24/01/2024
2023	12	5225	2317	2301	16	LECTURA	NORMAL	26/12/2023
2023	11	5206	2301	2283	18	LECTURA	NORMAL	23/11/2023
2023	10	5187	2283	2266	17	LECTURA	NORMAL	26/10/2023

7411780

6. Que, conforme a lo anterior la Empresa procedió a realizar un cobro por consumo promedio toda vez que no se pudo obtener lectura certera del medidor.
7. Que, de igual, manera se envió visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:

**Observación**

**MEDIDOR BAJO LLAVE. USUARIA DESCAPACITADA Y NO ATIENDE LA VISITA... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

8. Que, conforme a la visita de verificación, no fue posible revisar el medidor y cual es la lectura actual del mismo.
9. Que, es importante recordar a los usuarios que deben tener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso con el fin de evitar que se presenten consumos promedios.
10. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación realizar algún descuento y/o reliquidación por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.
11. Que, respecto a su inconformidad sobre el pago de las facturas, Empresas Públicas de Armenia procedió a revisar el portal de pagos en el cual se evidencia que efectivamente se realizó un pago el 17 de enero de 2024, por **OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTE PESOS (\$89.120,00) MCTE**, como se puede evidenciar en el siguiente anexo:

Conciliación	Cupón	Valor	Método de Pago	Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema
			Código Descripción		
1503202423233	37202418	\$ 197.200,00	1 EFECTIVO	15/03/2024	15/03/2024
1701202423233	36941509	\$ 89.120,00	1 EFECTIVO	17/01/2024	17/01/2024

12. Que, dicha factura tenía como fecha oportuna de pago el 03 de enero de 2024 como se evidencia en el siguiente anexo:

**NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**

**25875**

**RESUMEN DE FACTURA**

Factura de venta num. 65586371  
 Fecha de emisión: 26/12/2023  
 Referencia de pago num: **NO VALIDA PARA PAGO**  
 Fecha max. de entrega: 30/12/2023  
 Periodicidad: Mensual  
 Saldo Anterior: \$ 0.00  
**TOTAL FACTURA MES: 89.124,00**  
**PAGO OPORTUNO HASTA: 03/01/2024**

**TOTAL A PAGAR: 89.120.00**

Suspensión a Partir de: 09/01/2024  
 por el no pago oportuno de su factura

13. Que, posterior a la factura mencionada anteriormente, se emitió factura por valor de **NOVENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (\$94.570,00) MCTE**, la cual tenía como fecha limite de pago el 02 de febrero de 2024, como se evidencia en el siguiente anexo:

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS	
<b>25875</b>	
RESUMEN DE FACTURA	
Factura de venta num.	65953722
Fecha de emisión:	24/01/2024
Referencia de pago num:	NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega:	28/01/2024
Periodicidad:	Mensual
Saldo Anterior:	\$ 0.00
<b>TOTAL FACTURA MES:</b>	<b>94.572,00</b>
<b>PAGO OPORTUNO HASTA:</b>	<b>02/02/2024</b>
<b>TOTAL A PAGAR:</b>	<b>94,570.00</b>
<b>Suspensión a Partir de:</b> <small>por el no pago oportuno de su factura</small>	<b>06/02/2024</b>

14. Que, como se evidenció en el anexo del numeral 11 de la presente resolución, el pago nunca fue realizado.
15. Que, posterior a la anterior factura la cual no fue cancelada, se emitió factura por un valor de **CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS PESOS (\$197.200,00) MCTE**, de los cuales, **NOVENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (\$94.570,00) MCTE**, correspondían a un saldo anterior no cancelado, y **CIENTO DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS (\$102.633,00) MCTE**, correspondientes al actual periodo facturación, como se evidencia en el siguiente anexo:

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS	
<b>25875</b>	
RESUMEN DE FACTURA	
Factura de venta num.	66322871
Fecha de emisión:	26/02/2024
Referencia de pago num:	NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega:	29/02/2024
Periodicidad:	Mensual
Saldo Anterior:	\$ 94,570.00
<b>TOTAL FACTURA MES:</b>	<b>102.633,00</b>
<b>PAGO OPORTUNO HASTA:</b>	<b>INMEDIATO</b>
<b>TOTAL A PAGAR:</b>	<b>197,200.00</b>
<b>Suspensión a Partir de:</b> <small>por el no pago oportuno de su factura</small>	<b>INMEDIATO</b>

16. Que, por lo anterior se recomienda a la usuaria, estar pendiente de las fechas de pago de las facturas, con el fin de evitar que lleguen facturas con saldos anteriores las cuales incrementan el pago de la misma.





17. 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”.
18. 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 25875**.
19. 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 **NATALIA CAROLINA ROJAS**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **25875**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Invitar a la usuaria **NATALIA CAROLINA ROJAS**, a estar pendiente a las fechas de pago de las facturas con el fin de evitar los inconvenientes presentados.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **NATALIA CAROLINA ROJAS**, 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 veinte (20) 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.