

AVISO No. 189

03 Abril de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **GLORIA INES MARTINEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5604 DEL 21 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **GLORIA INES MARTINEZ**

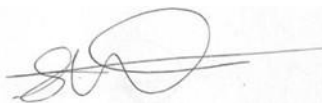
Dirección del predio: **CALLE 36 # 26-03. ESQUINA BARRIO SANTANDER**

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, 03 Abril de 2024

Señor (a):

**GLORIA INES MARTINEZ**

Dirección de notificación: **CALLE 36 # 26-03. ESQUINA BARRIO SANTANDER**

Matricula: **108721**

**Armenia, Quindío**

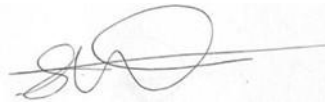
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 189 - **RESOLUCION PQRDS No. 5604 DEL 21 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 189 - RESOLUCION PQRDS No. 5604 DEL 21 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 5604  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADOS No. 2024PQR840255  
MATRICULA 20649**

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 **GLORIA INES MARTINEZ**, 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. 2024PQR840255**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **BARRIO POPULAR. CR 27 # 31 A 43**, identificado con **Matrícula 20649**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **BARRIO POPULAR. CR 27 # 31 A 43**, identificado con **Matrícula 20649**, 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 **20649**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura normal.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	2		5261	3122	3078	44 LECTURA	NORMAL	22/02/2024
2024	1		5242	3078	3032	46 LECTURA	NORMAL	22/01/2024
2023	12		5223	3032	2998	34 LECTURA	NORMAL	22/12/2023
2023	11		5204	2998	2958	40 LECTURA	NORMAL	22/11/2023
2023	10		5185	2958	2923	35 LECTURA	NORMAL	25/10/2023



6. Que, se envió visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:

### Observación

LEC 3148. SERIE OK. 8 PERSONAS. SURTE 2 VIVIENDAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA SAUL MELO... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

7. Que, a través de la visita se pudo evidenciar que todo se encuentra normal, pero que los consumos superan los 26mts<sup>3</sup>, por consiguiente se procedió a cobrar el desincentivo estipulado en la resolución 39 expedida por la CRA.
8. Que, de igual forma en la visita se evidencio que el predio surte dos viviendas, por lo tanto se recomienda a los usuarios realizar la independización del servicio con el fin de que no tengan que pagar los consumos de los vecinos, y por lo tanto no se cobre el desincentivo mencionado anteriormente.
9. 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”.
10. 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 20649.**
11. 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 **GLORIA INES MARTINEZ**, en el sentido de ordenar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, **GLORIA INES MARTINEZ**, 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](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 veintiún (21) 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.



17/11/2021  
CF4723001



15/01/2021  
CF4723001

