

AVISO No. 195

04 Abril de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5628 DEL 22 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

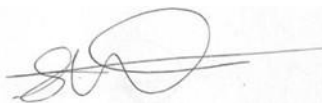
Dirección del predio: **CARRERA 23 # 36-48. BARRIO SANTANDER**

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, 04 Abril de 2024

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección de notificación: **CARRERA 23 # 36-48. BARRIO SANTANDER**

Matricula: **92146**

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 195 - **RESOLUCION PQRDS No. 5628 DEL 22 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 195 - **RESOLUCION PQRDS No. 5628 DEL 22 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 5628**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA**  
**PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR172277**  
**MATRÍCULA 92146**

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 **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ.**, 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. 2024PQR172277**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predios ubicados en el **BARRIO MODELO. MZ G – CS 4 P1**, identificados con **Matrícula 92146**.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en el **BARRIO MODELO. MZ G – CS 4 P1**, identificados con **Matrícula 92146**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por un valor de **SETENTA MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS MCTE. (\$64.830,00)**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato  
92146 - ARBOLEDA HERNANDEZ LUDIVIA

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 70.820,00	\$ 50.820,00	\$ 20.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	2	\$ 44.830,00	04/03/2024

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 **92146**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura normal.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	3		5275	1139	1134	5 LECTURA	NORMAL	14/03/2024
2024	2		5256	1134	1125	9 LECTURA	NORMAL	14/02/2024
2024	1		5237	1125	1115	10 LECTURA	NORMAL	15/01/2024
2023	12		5218	1115	1107	8 LECTURA	NORMAL	18/12/2023
2023	11		5199	1107	1104	3 LECTURA	NORMAL	16/11/2023

- Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad ordenar algún descuento y/o ajustes, toda vez que se ha venido facturando conforme a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.
- Que, de igual, manera se envió visita de verificación, la cual no fue atendida por la usuaria, como se evidencia en el siguiente anexo:

#### Observación

LEC 1139. SURTE VIVIENDA P1. NADIE ATIENDE NI CONTESTAN LLAMADA... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

- Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
- Que, así mismo se evidenció en el sistema comercial de la Empresa, que en múltiples ocasiones se han enviado visitas de verificación, las cuales no han sido atendidas.
- Que, respecto a la factura anexada correspondiente al segundo piso de la MZ G – CS 4, se le informa que los cobros correspondían a que el medidor se encuentra frenado, por lo anterior se procedió a enviar notificación por FRENADO, para que proceda a adquirir el medidor en el mercado o a través de la Empresa.
- Que conforme a lo anterior, no es procedente realizar algún tipo de ajuste y/o reliquidación toda vez que no se sobrepasó el porcentaje establecido por la ley, de igual manera la Empresa cumplido con su deber al enviar visitas, pero estas no han sido atendidas por la usuaria; de igual manera es importante informar que en próximas ocasiones debe anexar un número telefónico legible, con el fin de que pueda atender las visitas.

12. De, igual forma se anexa copia de dicha notificación, para los fines pertinentes.
13. 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”.
14. 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 92146.**
15. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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 **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **92146**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Invitar a la usuaria **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, 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, **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, 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 veintidós (22) 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.

