

AVISO No. 211

09 Abril de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **MARIO SERNA FLOREZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5721 DEL 01 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **MARIO SERNA FLOREZ**

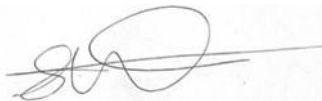
Dirección del predio: **CR 19 33 N ESQUINA VIVERO**

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, 09 Abril de 2024

Señor (a):

MARIO SERNA FLOREZ

Dirección de notificación: **CR 19 33 N ESQUINA VIVERO**

Matricula: **108905**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 211 - **RESOLUCION PQRDS No. 5721 DEL 01 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 211 - RESOLUCION PQRDS No. 5721 DEL 01 DE ABRIL 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 5721
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR471929
MATRICULA 108905**

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, el peticionario **MARIO SERNA FLOREZ**, 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. 2024PQR471929**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 19 33 N ESQUINA VIVERO**, identificado con **Matrícula 108905**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 33 N ESQUINA VIVERO**, identificado con **Matrícula 108905**, 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 **108905**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que en los últimos dos periodos se realizaron cobros por consumo promedio.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	3		5272	3490	3490	63 LECTURA	TAPADO	12/03/2024
2024	2		5253	3490	3432	58 LECTURA	TAPADO	12/02/2024
2024	1		5234	3432	3394	38 CRITICA	NORMAL	12/01/2024
2023	12		5215	3394	0	62 LECTURA	DESACUMULACION	13/12/2023
2023	11		5196	0	0	95 LECTURA	TAPADO	13/11/2023



6. Que, conforme a lo anterior se procedió a enviar visita de verificación con el fin de conocer la lectura real del medidor, la cual arrojó lo siguiente:

Observación

LEC 3497. SERIE 5271. SURTE LOTE Y 1 EDIFICIO EN CONSTRUCCION CON UNA TUBERIA. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO. FIRMA GIOVANNI GARCIA... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

7. Que, conforme a la visita de verificación se procedió a realizar un prorratio, toda vez que, desde la última lectura a la lectura obtenida a través de la visita se evidencia que se generó un error al momento del cobro.
8. Que, conforme a lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.66507689**, con el fin de que solo se cobren **7mts3** de consumo. **Mat. 108905**.
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 108905**.
11. 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: Acceder a las pretensiones del peticionario **MARIO SERNA FLOREZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.66507689**, con el fin de que solo se cobren **7mts3** de consumo. **Mat. 108905**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Invitar al usuario **MARIO SERNA FLOREZ**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, instalado en el predio.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **MARIO SERNA FLOREZ**, 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. 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., al primer (01) día del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.