

**AVISO No. 834**

11 October de 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA CAROLINA OSPINA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 10541 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **DIANA CAROLINA OSPINA**

Dirección del predio: **CL 11N # 14A - 08 BL E - AP 501 RINCON DE LA SAMARIA**

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, 11 Octubre de 2023

Señor (a):

**DIANA CAROLINA OSPINA**

Dirección de notificación: **CL 11N # 14A - 08 BL E - AP 501 RINCON DE LA SAMARIA**

Matricula: **111355**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:**Notificación por Aviso 834- **RESOLUCION PQRDS 10541 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 834 - RESOLUCION PQRDS 10541 DE 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**

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 10541**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR980676**  
**MATRICULA 111355**

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 **DIANA CAROLINA OSPINA**, 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.2023PQR980676**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 11N # 14A - 08 BL E - AP 501 RINCON DE LA SAMARIA**, identificado con **Matrícula 111355**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 11N # 14A - 08 BL E - AP 501 RINCON DE LA SAMARIA**, identificado con **Matrícula 111355**., 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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula **111355**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5155	1120	1116	4	-1	NORMAL	6/09/2023
5136	1116	1114	2	-1	NORMAL	8/08/2023
5117	1114	1114	0	-1	NORMAL	6/07/2023
5098	1114	1111	3	-1	NORMAL	6/06/2023
5079	1111	1106	5	-1	NORMAL	4/05/2023

6. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta.
7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 111355.**
8. Que, respecto al servicio de aseo, se evidencia que para el periodo correspondiente al mes de julio, no hubo consumo en el predio identificado con matrícula **No. 111355**, pero aun así se cobró tarifa plena en el servicio de aseo.
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, de conformidad con lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de aseo **No. 63531925**, en el sentido de que no le sea cobrado lo correspondiente a producción de aseo.
11. 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 111355.**
12. 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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria **DIANA CAROLINA OSPINA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de aseo **No. 63531925**, en el sentido de que no le sea cobrado lo correspondiente a producción de aseo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** No acceder a las pretensiones de la peticionaria **DIANA CAROLINA OSPINA**, en el sentido de ordenar algún descuento y/o ajustes frente al servicio de acueducto.

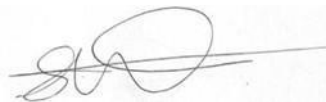
**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 111355**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **DIANA CAROLINA OSPINA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 veintinueve (29) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado contratista

Dirección Comercial EPA ESP