

AVISO No. 958

08 Noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **ROSA LILIANA ZULUAGA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 11785 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA**

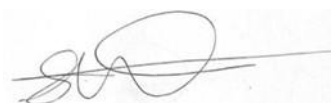
Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23 – 44 APTO 201**

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. 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 08 Noviembre de 2024

Señor (a):

ROSA LILIANA ZULUAGA.

Dirección: **CARRERA 15 # 23 – 44 APTO 201.**

Matrícula No: **35500.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 958 – **RESOLUCION PQRDS No. 11785 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 958 – “RESOLUCION PQRDS No. 11785 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2024”**

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 11785
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2024PQR778694 DEL 2024-10-10
MATRICULA 35500

El Profesional Especializado II, 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, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con **Radicado 2024PQR555949 DEL 2024-09-19**, respecto al predio ubicado en el **CR 15 # 23 - 44 AP 201**, identificado con **Matrícula No.35500**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 10867 del 09 de Octubre de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *Acceder a las pretensiones de la peticionaria **ROSA LILIANA ZULUAGA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 68812855**, con el fin de que se cobren únicamente **18M3** de consumo.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *Notificar a la peticionaria, **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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 . 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., a los nueve (09) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)”

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 09 de octubre del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante **Oficio 10868**.
3. Que, no se surtió notificación personal dentro de los términos establecidos por la ley.
4. Que, se procedió a enviar notificación por aviso el día 18 de octubre de 2024, mediante oficio por aviso **871**.

5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, interpuso Recurso de Reposición en contra de la **Resolución PQRDS 10867 del 09 de octubre de 2024**.
6. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad confirmar los argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 10867 del 09 de octubre de 2024**.
7. 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 (...)*.
8. 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*.
9. Que, como se le informó en la **RESOLUCION PQRDS 10867 del 09 de octubre de 2024**, se obtuvo lectura correspondiente al mes de septiembre.
10. Que, tal y como se explicó en la **RESOLUCION PQRDS 10867 del 09 de octubre de 2024**, la instalación del medidor no cubrió un periodo completo de facturación por lo cual se cobraron **20M3**, pero la lectura del medidor fue de **10m3**; que por lo anterior, la Empresa procedió a realizar el procedimiento de prorrateo, desde la fecha de la instalación del medidor que fue el **28 de agosto de 2024** hasta la fecha de toma de la primer lectura que fue el **13 de septiembre de 2024**, lo cual nos da **16 días** transcurridos, por lo anterior se procede a dividir los **10M3** entre los **16 días** transcurridos, y el resultado se multiplica por los 30 días correspondientes al periodo de facturación lo cual nos da **18M3**.
11. Que, conforme a lo anterior fue que se procedió a ordenar la reliquidación de la cuenta de acueducto **No. 68812855**, debido a que en dicha cuenta se cobraron **20M3**, pero se debían cobrar **18M3**, lo anterior conforme al prorrateo realizado.
12. 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 35500**.
13. Que, en razón de lo anterior, se procede a **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 10867 del 09 de octubre de 2024**.

14. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
15. Que, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
16. 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: CONFIRMAR el contenido de la **Resolución PQRDS 10867** del 09 de octubre de 2024.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los treinta (30) días del mes de octubre de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR.
Profesional Especializado II.
Dirección Comercial E.P.A E.S.P. (JERT)