

AVISO No. 1049



05 de diciembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **NANCY SOLEDAD PARRA**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13077 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **NANCY SOLEDAD PARRA**

Dirección del predio: **VDA. MURILLO – CS 22. URB. SAN JORGE.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

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 director comercial (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al correo electrónico 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial. EPA E.S.P



Armenia, 05 de diciembre de 2024

Señor(a)

NANCY SOLEDAD PARRA.

Dirección: **VDA. MURILLO – CS 22. URB. SAN JORGE.**

Matrícula: No. 101195.

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1049- **RESOLUCIÓN PQRDS 13077 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso- 1049- **RESOLUCIÓN PQRDS 13077 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2024” 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,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



RESOLUCION PQRDS 13077
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR696697
MATRICULA 101195

El director comercial (e) 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 **Nancy Soledad Parra**, 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. **2024PQR696697**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **vereda murillo – cs 22. urb. san jorge**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 101195**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **vereda murillo – cs 22. urb. san jorge**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 101195**, 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 101195**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **normal**.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	10	5421	2200	2170	30	LECTURA	NORMAL	28/10/2024
2024	9	5401	2170	2108	62	LECTURA	ALTO CONSUMO...	26/09/2024
2024	8	5381	2108	2071	37	LECTURA	NORMAL	28/08/2024
2024	7	5360	2071	2043	28	LECTURA	NORMAL	26/07/2024
2024	6	5341	2043	2004	39	LECTURA	NORMAL	26/06/2024

6. Que, para el periodo correspondiente al mes de septiembre, se presentó un alto consumo, el cual fue confirmado por visita de verificación crítica antes de la emisión de la factura, la cual tuvo el siguiente resultado:

Observación
LEC 2170 NADIE EN PREDIO ANDRES BUSTAMANTE FRC .

7. Que, de igual manera se envió visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación
MEDIDO RELSTER SERIE -34241 LECTURA 2206, SURET 1 UNIDAD HABITACIONAL, 2 PERSONAS, MEDIDOR SURTE 1 UNIDAD FUNCIONA NORMAL INSTALACIONES NORMAL, REVISO JOSE ELIECER DIAZ NIETO REPORTO JUAN ESTABAN RESTREPO -PQR.

AM - PBX 7411780



8. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de acueducto toda vez que la Empresa cobró lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio, y que como se evidenció en el resultado de la visita de verificación, las instalaciones internas y el medidor no presentan fuga alguna.
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 101195**.
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, **NANCY SOLEDAD PARRA**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones frente al servicio de acueducto, toda vez que lo cobrado por parte de la Empresa corresponde al consumo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **NANCY SOLEDAD PARRA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Contra 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 director comercial 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 veintiséis (26) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL HINCAPIE VALENCIA

Director Comercial (E) E.P.A. E.S.P.

Proyectó: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

