

**AVISO No. 991**

**17 DE NOVIEMBRE DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **RAFAEL IGNACIO OROZCO VICTORIA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 14183 del 08 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **RAFAEL IGNACIO OROZCO VICTORIA**

Dirección del predio: **AV. CENTENARIO LT 41 COND LA RESERVA**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 17 de noviembre 2023

Señor:

**RAFAEL IGNACIO OROZCO VICTORA**

Dirección: la AV. CENTENARIO CASA 41 COND LA RESERVA

**Matricula No.133826**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por aviso No. 991 – RESOLUCION PQRDS 14183 del 08 de noviembre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 991 – RESOLUCION PQRDS 14183 del 08 de noviembre de 2023 “POR MEDIO DE LA 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 14183**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR365531 DEL 2023-10-18**  
**MATRICULA 133826**



La abogada 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, y

**CONSIDERANDO**

1. Que el peticionario el señor **RAFAEL IGNACIO OROZCO VICTORA**, 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 **2023PQR365531 DEL 2023-10-18**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **AV. CENTENARIO LT 41 COND LA RESERVA** identificado con **Matrícula 133826**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **AV. CENTENARIO LT 41 COND LA RESERVA**, identificado con **Matrícula 133826**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo por valor de **TRESCIENTOS CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS MCTE (\$304.193)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la realización de visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 24 de octubre de 2023, encontrando lo siguiente:

*“...LEC 10. 2 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA QUE SE ENCUENTRA OCUPADA...”(...)*

4. 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 (...).*

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 133826**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL y en el periodo correspondiente al periodo de octubre hubo un ALTO CONSUMO.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5176	3086	3021	65	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	10/10/2023
5157	3021	3008	13	-1	NORMAL	8/09/2023
5138	3008	2990	18	-1	NORMAL	10/08/2023
5119	2990	2981	9	-1	NORMAL	10/07/2023
5100	2981	2981	0	-1	NORMAL	9/06/2023

6. Que si bien es cierto en el periodo correspondiente a OCTUBRE hubo un incremento en el consumo; situación confirmado por CRITICA en visita de verificación realizada previamente el 10 de octubre de 2023 y mediante la cual fue confirmada la lectura “3088”, también es cierto que en la revisión ordenada con ocasión de su solicitud encontraron que el medidor funcional normal.
7. Que, 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”*.
8. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste alguno, toda vez que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 133826**.
9. 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 133826**.
10. 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 la pretensión del peticionario, el señor **RAFAEL IGNACIO OROZCO VICTORA**, el sentido de ordenar descuento o reajuste alguno, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 133826**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a los usuarios del servicio, 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 133826.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, el señor **RAFAEL IGNACIO OROZCO VICTORA**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-11961 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los ocho (08) días del mes de noviembre de Dos Mil veintitrés (2023)



**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

