

AVISO No. 1074

06 de diciembre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 15491 DEL 28 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON.**

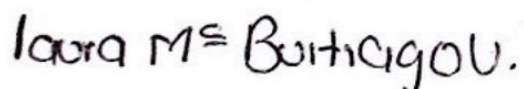
Dirección del predio: **CALLE 16 # 15 – 22**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Cargo: **Abogada 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,



LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 de diciembre de 2023

Señora:
LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON
Dirección: **CALLE 16 # 15 – 22**
Matricula: 39500

ASUNTO: Notificación por **Aviso 1074- RESOLUCION PQRDS 15941 DEL 28 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1074 – RESOLUCION PQRDS 15941 DEL 28 DE NOVIEMBRE 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,

Laura M^{te} Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.

RESOLUCION PQRDS 15941
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2023PQR844895 DEL 2023-11-07
MATRICULA 39500

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, la señora **LEISY VIVIANA CORREA CASTRILLON**, 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. 2023PQR844895**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 16 Nª 15 - 22**, identificado con **Matrícula 39500**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 16 Nª 15 - 22**, identificado con **Matrícula 39500**, se observa que a la fecha dicho predio se encuentra paz y salvo en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
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 (...)*.

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*.

4. Que revisado el sistema se pudo constatar que en el mes de octubre se han realizado distintas visitas de verificación al predio, confirmando la lectura 8970 y verificando que las instalaciones se encuentran normales del predio identificado con **Matrícula 39500**.
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 39500**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5200	8894	8701	193	-1	NORMAL
5181	8701	8521	180	-1	NORMAL
5162	8521	8335	186	-1	NORMAL
5143	8335	8160	175	-1	NORMAL
5124	8160	7986	174	-1	NORMAL

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 y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 39500.**
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 39500.**
8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley.
9. 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”.*
10. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 39500**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio
11. 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 39500.**
12. De igual manera se recomienda a la usuaria hacer un seguimiento a la facturación que sea expedida con posterioridad y en caso de evidenciar alguna anomalía, podrá acercarse con el recibo de la energía de los meses anteriores, a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.

13. 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 de la peticionaria, señora **LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 39500**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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 39500.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar la peticionaria, señora **LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON**, hacer un seguimiento a la facturación que sea expedida con posterioridad y en caso de evidenciar alguna anomalía, podrá acercarse con el recibo de la energía de los meses anteriores, a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LEIDY VIVIANA CORREA CASTRILLON**, 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 . 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 veintiocho (28) días del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.