

AVISO No. 1124

14 de diciembre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 17269 DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CARRERA 14 · 15 – 41**

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. 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,

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 14 de diciembre de 2023

señor (a):
CIUDADANO ANONIMO
Dirección: **CARRERA 14 · 15 – 41**
Matricula: 52223

ASUNTO: Notificación por **Aviso 1124- RESOLUION PQRDS 17270 DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1124 – RESOLUION PQRDS 17270 DE 05 DE DICIEMBRE 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 17269
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR823783 Y 2023PQR735067
MATRICULA 52223

La abogada de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Re cursos, 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

Que, el señor (a) **CIUDADANO ANÓNIMO**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **carrera 14 # 15 – 41**, identificado con **Matricula 52223**.

1. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **carrera 14 # 15 – 41**, identificado con **Matricula 52223**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a paz y salvo correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
2. 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 (...)*.
3. 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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 52223**, se observa que para el mes de septiembre fue facturado **CONSUMO POR PROMEDIO** del estrato en que se encuentra ubicado el predio.
5. Que, si bien es cierto se factura por consumo promedio, una vez se permita la toma de lectura real, el Área de facturación de la entidad procede a rectificar las lecturas certeras y efectuar la respectiva des acumulación del consumo; sin embargo una vez realizado el cálculo de lecturas, se evidencia que desde junio a la fecha de lectura reportada para el periodo de noviembre de 2023 , el medidor ha registrado 119m³, por lo cual se ordena al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No. 65026301** realizando un descuento de **15m³** en la cuneta citada anteriormente y cobrando únicamente de **9m³** por concepto de acueducto y alcantarillado para dicho periodo. **Matricula 52223**.

6. También se evidencia que el predio cuenta con el medidor bajo llave dentro de un enrejado, motivo por el cual, no se ha podido tomar la lectura correspondiente mes a mes y por tanto se ha estado cobrando un promedio.
7. Que, es importante recordar a el peticionario (a), que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente:

“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”
8. Que, es importante que los habitantes del predio permitan el acceso del medidor con la finalidad de realizar una efectiva labor de toma de lectura, igualmente se informa que las fechas aproximadas de toma de lectura en su predio son entre el 13 y 17 de cada mes, así mismo se notificará de la presente situación a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, a fin de que se tomen las medidas necesarias para realizar dicha labor. **Matrícula 52223.**
9. 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.
10. Se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.
11. Que se informa al ciudadano, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 52223.**
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, señor **CIUDADANO ANÓNIMO**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 65026301** realizando un descuento de **15m3** en la cuneta citada anteriormente y cobrando únicamente de **9m3** por concepto de acueducto y alcantarillado para dicho periodo. **Matrícula 52223.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Que, es importante que los habitantes del predio permitan el acceso del medidor con la finalidad de realizar una efectiva labor de toma de lectura, igualmente se informa que las fechas aproximadas de toma de lectura en su predio son entre el 13 y 17 de cada mes, así mismo se notificará de la presente situación a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, a fin de que se tomen las medidas necesarias para realizar dicha labor. Matrícula **52223**.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a el peticionario (a), señor **CIUDADANO ANÓNIMO**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 80531**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a el peticionario (a), señor **CIUDADANO ANÓNIMO**, 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. 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 cinco (05) días del mes de diciembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP.