

AVISO No. 410

31 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 7954 DEL 23 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA MERCEDEZ PARRA**

Dirección de notificación usuario: **MANZANA 2 CASA 20 URBANIZACIÓN LA GRECIA**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: Abogado Contratista

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 31 de Mayo de 2024

Señora:

MARIA MERCEDEZ PARRA

Dirección: **MANZANA 2 CASA 20 URBANIZACIÓN LA GRECIA**

Matricula No 91324

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 410 RESOLUCIÓN PQRDS 7954 DEL 23 DE MAYO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 410 RESOLUCIÓN PQRDS 7954 DEL 23 DE MAYO DE 2024 "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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 7954
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION
RADICADOS No. 2024PQR833407 Y 2024PQR691606
MATRICULA 91324

El Abogado 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **MARIA MERCEDEZ 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 radicados **No. 2024PQR833407 Y 2024PQR691606** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MANZANA 2 CASA 20 IDENTIFICADO CON MATRICULA 91324**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MANZANA 2 CASA 20 IDENTIFICADO CON MATRICULA 91324**., se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

91324 - MARIA MERCEDES PARRA

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
0	0	0	\$ 0,00	\$ 47.162,00	0	\$ 36.230,00	03/05/2024

3. Que, conforme a la petición se realiza visita de verificación al predio identificado con Matricula **91324** y tuvo el siguiente resultado:

Observación

LEC 2673. 2 PERSONAS. SURTE 1 PLANTA. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA ROSAURA GIRALDO... NICOLAS ANDRES GIRALDO ROCANEGRA

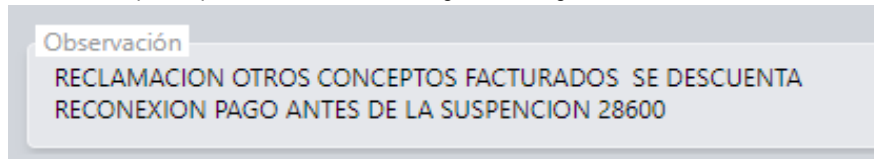
4. Que, como se evidencia en la visita de verificación realizada al predio **con MATRICULA 91324**, se puede evidenciar que las tanto las instalaciones internas como el medidor están funcionando de manera normal y se confirma lectura para la fecha de **2673 m3**.
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **91324**, se puede evidenciar que no se ha facturado valores de más que los registrados por concepto de consumo del medidor instalado en la dirección **MANZANA 2 CASA 20**.

Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Consumos por Período													
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio..	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro
2024	4		5301	2663	2624	13	LECTURA	NORMAL	24/04/2024	13	67064729	RESIDENCIAL	1 COBRO...
2024	3		5282	2624	2624	13	LECTURA	BAJO LLAVE	22/03/2024	13	66694182	RESIDENCIAL	1 PROMEDIO...
2024	2		5263	2624	2624	13	LECTURA	BAJO LLAVE	23/02/2024	13	66328812	RESIDENCIAL	1 PROMEDIO...
2024	1		5244	2624	2611	13	LECTURA	BAJO LLAVE	24/01/2024	13	65959661	RESIDENCIAL	1 DIFERENCIA...

- Que, como se evidencia en la imagen anterior, desde la lectura correspondiente al mes de Enero con **2611m3** hasta la lectura del mes de Abril **2663m3** el medidor ha registrado **52m3** por concepto de consumo en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo y eso mismo ha facturado la empresa por diferencia del lectura del medidor identificado con Matricula **91324**.
- Que, dado lo anterior es procedente ordenar al área de facturación cambiar la observación a Lectura Normal de las cuentas del mes de Febrero y Marzo de 2024 **MATRICULA 91324**.
- Que, conforme a su reclamo del cobro de reconexión es menester informarle que para el día 03 de Abril se procedió a descontar dichos valores del predio con **Matricula 91324**.

Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:



- Que, se informa a la usuaria **MARIA MERCEDEZ PARRA** que para el periodo del mes de Marzo se generó pago por valor de **OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTIDOS PESOS (\$83.422) MCTE**, cuando lo facturado para este periodo era un valor de **TREINTA SEIS MIL DOCIENTOS SESENTA PESOS (\$36.260) MCTE, MATRICULA 91324**.
- Que, dicho lo anterior se informa a la peticionaria que tiene un saldo a favor por valor de **CUARENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y DOS PESOS (\$47.162) MCTE**, dinero que podrá ser cruzado con sus próximas facturas, es decir este valor queda en el sistema como beneficio para los futuros pagos.
- Que, dicho lo anterior no es procedente re liquidar o ajustar cuentas toda vez que el valor de la reconexión ya fue descontado en el mes de Abril, por otra parte se informa a la usuaria que tiene un saldo a favor por valor de **CUARENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y DOS PESOS (\$47.162) MCTE**, dinero que fue pagado de más en la factura del mismo mes. **MATRICULA 91324**.
- 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".
- 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 (...).*

14. 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 usuaria en el sentido de re liquidar cuentas por concepto de reconexión toda vez que este valor ya fue descontado en el mes de Abril de 2024. **Matricula 91324.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la usuaria MARIA MERCEDEZ PARRA del saldo que tiene a favor por valor de **CUARENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y DOS PESOS (\$47.162) MCTE**, valor que podra ser cruzado con el consumo facturado de próximas facturas.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la usuaria **MARIA MERCEDEZ PARRA** 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 . 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.

Dado en Armenia, Q., a los Veintitrés (23) días del mes de Mayo de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.