

AVISO No. 871

18 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 10867 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 15 # 23 – 44 APTO 201**

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., 18 de Octubre de 2024

Señor (a):

ROSA LILIANA ZULUAGA

Dirección: **CARRERA 15 # 23 – 44 APTO 201**

Matricula No. 35500

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 871 RESOLUCION PQRDS 10867 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 870 RESOLUCIÓN PQRDS 10881 DEL 09 DE OCTUBRE 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 10867
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE
UNA PETICIÓN RADICADO No.
2024PQR555949
MATRICULA 35500



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 **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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. 2024PQR555949**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201** identificado con **Matrícula 35500**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**, identificado con **Matrícula 35500**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SEISCIENTOS CUATRO MIL QUINTENTOS VEINTE PESOS (\$604.520,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y el cobro de un medidor y su respectiva instalación.

Contrato

35500 - JULIO LOPEZ BLANCO

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 8

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 604.520,00	\$ 351.932,00	\$ 252.588,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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.



- Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **35500**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura frenado y normal.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9	5393	10	4438	20	LECTURA	MEDIDOR NUEVO	17/09/2024
2024	8	5373	4438	4438	17	LECTURA	FRENADO	16/08/2024
2024	7	5352	4438	4438	15	LECTURA	FRENADO	18/07/2024
2024	6	5333	4438	4438	13	LECTURA	NORMAL	19/06/2024
2024	5	5314	4438	4438	24	LECTURA	FRENADO	17/05/2024

- Que, se evidencia que para el periodo correspondiente al mes de septiembre ya se pudo obtener lectura del medidor instalado por parte de Empresas Públicas de Armenia.
- Que, debido a que la instalación del medidor no cubrió un periodo completo de facturación se cobraron **20M3**, pero la lectura del medidor fue de **10m3**; que por lo anterior, la Empresa procedió a realizar el procedimiento de prorrateo, desde la fecha de la instalación del medidor que fue el 28 de agosto de 2024 hasta la fecha de toma de la primer lectura que fue el 13 de septiembre de 2024, lo cual nos da 16 días transcurridos, por lo anterior se procede a dividir los **10M3** entre los **16 días transcurridos**, y el resultado se multiplica por los 30 periodos del periodo de facturación lo cual nos da **18M3**.
- Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 68812855**, con el fin de que se cobren únicamente **18M3**.
- Que, respecto a sus otras manifestaciones se le informa que ya fueron contestadas en la **RESOLUCION PQRDS 10675**.
- 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, 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 35500**.
- 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 las pretensiones de la peticionaria **ROSA LILIANA ZULUAGA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 68812855**, con el fin de que se cobren únicamente **18M3** de consumo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **ROSA LILIANA ZULUAGARIAÑO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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 nueve (09) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

Revisó: **Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCION AL USUARIO.**

