

AVISO No. 910

23 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11334 DEL 15 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LUFFAY OROZCO ALZATE**

Dirección de notificación usuario **KM 1 VIA AL EDEN BODEGA 8 CENTRO MONTECARLO**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO**

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., 23 de Octubre de 2024

Señor (a):

LUFFAY OROZCO ALZATE

Dirección: **KM 1 VIA AL EDEN BODEGA 8 CENTRO EMPRESARIAL MONTECARLO**

Matricula No. 137173

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 910 RESOLUCION PQRDS 11334 DEL 15 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 910 RESOLUCIÓN PQRDS 11334 DEL 15 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 11334
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE
UNA PETICIÓN RADICADO No.
2024PQR552865
MATRICULA 137173**

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, y

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **LUFFAY OROZCO ALZATE**, 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. 2024PQR552865**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **KM 1 FTE GLORIETA BODEGA 6**, identificado con Matrícula **137173**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **KM 1 FTE GLORIETA BODEGA 6**, identificado con **Matrícula 137173**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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.*
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con **matrícula 137173**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que viene con observación de lectura de NORMAL.



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9	5401	32	32	20	LECTURA	NORMAL	26/09/2024
2024	8	5381	32	32	3	LECTURA	NORMAL	28/08/2024
2024	7	5360	32	32	20	LECTURA	FRENADO	26/07/2024
2024	6	5341	32	32	0	LECTURA	NORMAL	26/06/2024
2024	5	5322	32	32	0	LECTURA	NORMAL	28/05/2024

6. Que, se envió visita de verificación al predio con el fin de revisar el funcionamiento del medidor y revisar las instalaciones internas, el resultado de dicha visita fue el siguiente:

Observación
 MEDIDOR ELSTER SERIE 7147, LECTURA 32, SURTE 1 LOCAL, MEDIDOR SURET BODEGA FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMAL, REVISO JOSE ELIECER DIAZ NIETO REPORTO JUAN ESTBAN RESTREPO-PQR

7. Que, como se evidencia en la visita de verificación todo se encuentra normal, además de que se confirma que la lectura del medidor es de 32, y la Empresa generó cobros por promedio en los periodos correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre.
8. Que, conforme a lo anterior y teniendo en cuenta los cobros por promedio realizados por parte de la empresa, se procedieron a realizar los correspondientes cálculos, encontrando así procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.68986606, No.68610087 y No.68233900** en el sentido de que se cobren únicamente **0mts3** de consumo. **Mat. 137173.**
9. 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”.
10. 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 137173.**
11. 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 **LUFFAY OROZCO ALZATE**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.68986606, No.68610087 y No.68233900** en el sentido de que se cobren únicamente **Omts3** de consumo. **Mat. 137173.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **LUFFAY OROZCO ALZATE**, 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 quince (15) día 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.

