

AVISO No. 956

08 DE NOVIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11775 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **NANCY GOMEZ**

Dirección de notificación usuario **MANZANA 27 CASA 9 CIUDAD PUERTO ESPEJO**

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,



ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial. EPA E.S.

Armenia, Q., 08 de Noviembre de 2024

Señor (a):

NANCY GOMEZ

Dirección: **MANZANA 27 CASA 9 CIUDAD PUERTO ESPEJO**

Matricula No. 80531

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 956 RESOLUCION PQRDS 11775 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 956 RESOLUCIÓN PQRDS 11775 DEL 30 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,



ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



RESOLUCION PQRDS 11775
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR494005
MATRICULA 80531

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 señora **NANCY GOMEZ** 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. 2024PQR494005** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **MANZANA 27 CASA 9 CIUDAD PUERTO ESPEJO**.
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, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección: **MANZANA 27 CASA 9 CIUDAD PUERTO ESPEJO**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra **a PAZ Y SALVO** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
4. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita de verificación con el fin de confirmar la lectura y estado del medidor, así como de las instalaciones internas la cual arrojó el siguiente resultado: **MATRICULA 80531**.

**“MEDIDOR SERIE-4204, LECTURA 703. SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 2 PERSONAS ,
MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS NO SE REVISÓ INSTALACIONES, LA PERSONA QUE
ATENDIO SOLO TENIA LAS LLAVES DE LA REJA”**

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° **80531**, se puede observar que para el periodo de Septiembre se facturó **25m3** por diferencia de lectura, entre una lectura anterior de **671m3** y una lectura actual para la fecha de **696m3**, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...
2024	9	5404	696	671	25	LECTURA	NORMAL	30/09/2024	12	69026448
2024	8	5384	671	671	12	LECTURA	BAJO LLAVE	30/08/2024	12	68649766
2024	7	5363	671	671	12	LECTURA	BAJO LLAVE	30/07/2024	12	68274001
2024	6	5344	671	647	11	LECTURA	NORMAL	28/06/2024	11	67898432
2024	5	5325	647	647	13	LECTURA	BAJO LLAVE	30/05/2024	13	67524351

6. Que, respecto de la imagen anterior se observa que para los periodos de Mayo, Junio, Julio, Agosto se facturó por consumo promedio toda vez que no fue posible tomar lectura por encontrarse el medidor **BAJO LLAVE**.
7. Que, es importante recordar al peticionario, 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 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"**
8. Que, de la lectura del periodo de Julio **671m3** a la lectura del periodo de Septiembre **696m3**, el medidor ha registrado un consumo de **25m3** para los 3 periodos, y la empresa por encontrarse el medidor bajo llave facturó **49m3**.
9. Que, dicho lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación ajustar las cuentas de los periodos de Julio y Agosto descontando los valores cobrados por concepto de consumo, **Matricula 80531**.
10. Que, se debe informar a la usuaria de su deber de permitir el registro de las lecturas del medidor mes a mes para evitar cobros por consumo promedio, **Matricula 80531**.
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 señora **NANCY GOMEZ** en el sentido de ordenar al área de facturación ajustar las cuentas de los periodos de Julio y Agosto descontando los valores cobrados por concepto de consumo, **Matricula 80531**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la usuaria **NANCY GOMEZ** de su deber de permitir el registro de las lecturas del medidor mes a mes para evitar cobros por consumo promedio, **Matricula 80531**.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **NANCY GOMEZ** 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 al 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 Treinta (30) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Daniel Gil S

DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

N.G

Revisó y Aprobó, Luz Adriana Cardona Poveda, Profesional Especializado II.

