

Armenia, 14 noviembre de 2024

Señor (a):

EDUARDO DIAZ.

Dirección: **BARRIO BUENOS AIRES. MZ C – CS 51.**

Matrícula: **No. 95996.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 975 – **RESOLUCION PQRDS No. 11851 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 975 – “**RESOLUCION PQRDS No. 11851 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2024**”

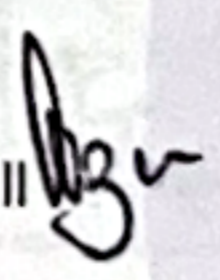
Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,



DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (e)
EPA ESP

Proyectó: Juan Esteban Restrepo – Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II



AVISO No. 975

14 noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **EDUARDO DIAZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 11851 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **EDUARDO DIAZ**


Dirección del predio: **BARRIO BUENOS AIRES. MZ C – CS 51**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARIO GUTIERREZ**

Cargo: **PROFESIONAL UNIVERSITARIO I**

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.

Atentamente,



DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (e)
EPA ESP

Proyectó: Juan Esteban Restrepo – Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II

**RESOLUCION PQRDS 11851
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR236549
MATRICULA 95996**

El Profesional Universitario I, 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, el peticionario **EDUARDO DIAZ**, 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. 2024PQR236549**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **BARRIO BUENOS AIRES. MZ C – CS 51**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 95996**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **BARRIO BUENOS AIRES. MZ C – CS 51**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 95996**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO SIETE MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS (\$107.520,00) MCTE**, por concepto del servicio de acueducto.

Contrato

95996 - NEIL RAMIREZ RAMIREZ

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 3

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 107.520,00	\$ 0,00	\$ 107.520,00	\$ 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.*

5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **95996**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura NORMAL y FRENADO.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	10	5407	213	213	10	LECTURA	FRENADO	09/10/2024
2024	9	5387	213	213	10	LECTURA	FRENADO	10/09/2024
2024	8	5367	213	213	0	LECTURA	NORMAL	12/08/2024
2024	7	5347	213	213	0	LECTURA	NORMAL	10/07/2024
2024	6	5328	213	213	0	LECTURA	NORMAL	11/06/2024

6. Que, atendiendo su solicitud de que se envíe visita de verificación por incremento en el consumo, se procedió a enviar dicha visita la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

MEDIDOR JANZ SERIE Q18HA005314L, LECTURA 213, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 2 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA ME INFORMA QUE EL TIENE SUSPENDIDO POR QU EUN VECINO LE DA AGUA Y QUE NINGUNO PAGA EL SERVICIO, REVISO JORGE ELICER GAVIRIA REPORTO JUAN ESTABAN RESTREPO -PQR.

7. Que, como se evidencia en el resultado de la visita de verificación, en el predio residen dos personas, pero para los periodos correspondientes a los meses de junio, julio y agosto se cobraron únicamente cargos básicos.
8. Que, de igual manera es importante informarle al usuario que no puede suspender el servicio de acueducto, toda vez que no esta autorizado para la manipulación de tuberías y/o acometidas de la Empresa, así mismo no puede estar surtiéndose del "agua del vecino" toda vez que podría estar incurriendo en el delito de defraudación de fluidos.
9. Que, conforme a lo anterior, no hay lugar a realizar descuentos y/o reliquidaciones, toda vez que durante tres periodos de facturación los consumos facturados obedecen a los de un predio desocupado cuando por el contrario en dicho predio habitan dos personas; así mismo se le informa que se enviará a personal encargado con el fin de que verifiquen las condiciones técnicas e hidráulicas del predio, y proceder conforme a la ley.
10. 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".
11. 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 95996.**

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

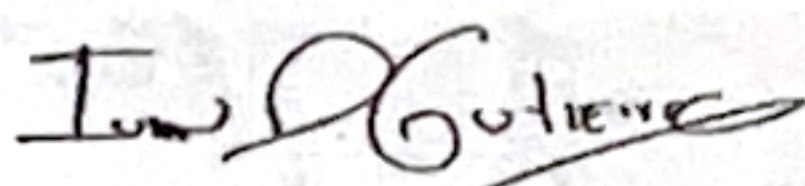
ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones del peticionario, **EDUARDO DIAZ**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones frente al servicio de acueducto, conforme a lo expuesto anteriormente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, **EDUARDO DIAZ**, 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 . Advirtiéndole 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 Noviembre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



IVAN DARIO GUTIERREZ
Profesional Universitario I

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P. (JERT)