

AVISO No. 196

04 DE ABRIL DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDIO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 5644 DEL 22 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDIO**

Dirección de notificación usuario **LT 1 LT EL DIAMANTE PROVISIONAL - VDA SANTA ANA**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 04 de abril de 2024

Señores:

COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDÍO

Dirección: LT 1 LT EL DIAMANTE PROVISIONAL - VDA SANTA ANA

Matricula No.123211

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 196 RESOLUCIÓN PQRDS 5644 DEL 22 DE MARZO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 196 RESOLUCIÓN PQRDS 5644 DEL 22 DE MARZO DE 2024, POR MEDIO DEL CUAL SE RESOLVIO SU PETICIÓN.**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 5644
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR800365
MATRICULA 123211

La abogada 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 el peticionario **COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDÍO**, 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 **2024PQR800365**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **LT 1 LT EL DIAMANTE PROVISIONAL - VDA SANTA ANA** identificado con **Matrícula 123211**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **LT 1 LT EL DIAMANTE PROVISIONAL - VDA SANTA ANA**, identificado con **Matrícula 123211**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la práctica de una visita de verificación en el predio, por medio de la cual se confirmó la lectura 3913 y se verifico que el medidor e instalaciones se encuentran registrando normal, se anexa registro fotográfico.



4. 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 (...).

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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 123211**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL.

Consumo		Lecturas							
Consumos por Período									
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura		
2024	2	5265	3882	3849	33	LECTURA	NORMAL		
2024	1	5246	3849	3839	10	LECTURA	NORMAL		
2023	12	5227	3839	3823	16	LECTURA	NORMAL		
2023	11	5208	3823	3790	33	LECTURA	NORMAL		
2023	10	5189	3790	3760	30	LECTURA	NORMAL		

- Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes, lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 123211**.
- Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 123211**.
- Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley.
- Que, se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 123211**.
- Que, 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, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste alguno, toda vez que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio aunado a que una vez realizada la visita de verificación en el predio no se encontró ninguna anomalía. **Matrícula 123211**.
- 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 123211.**

13. 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 del peticionario, **COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDÍO**, el sentido de ordenar descuento o reajuste alguno, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 123211.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a los usuarios del servicio, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 123211.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDÍO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-11961 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintidós (22) días del mes de marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.