

AVISO No. 318

10 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 6368 DEL 02 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA LOZANO**

Dirección de notificación usuario: **BARRIO LAS VERANERAS CASA 43**

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., 10 de mayo de 2024

Señor (a):

MARTHA LUCIA LOZANO

Dirección: **BARRIO LAS VERANERAS CASA 43**

Matrícula 71063

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 318 RESOLUCIÓN PQRDS 6368 DEL 02 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 318 RESOLUCIÓN PQRDS 6368 DEL 02 DE MAYO 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 6368
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR629388
MATRICULA 71063

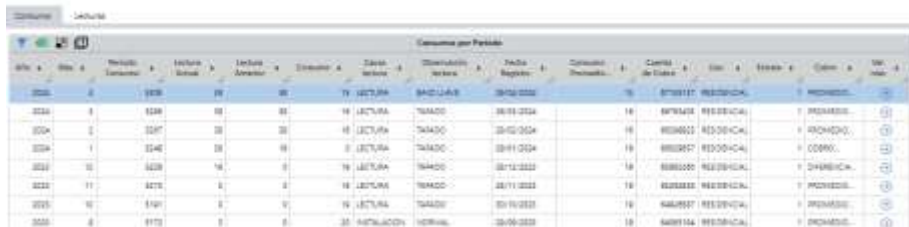
La abogada de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Re cursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, el señor (a) **MARTHA LUCIA LOZANO**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **BARRIO LAS VERANERAS CASA 43**, identificado con **Matricula 71063**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **BARRIO LAS VERANERAS CASA 43**, identificado con **Matricula 71063**, se observa que a la fecha dicho se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
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 (...).

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*.

4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 71063**, se observa que en el predio no se registra lectura, debido a que se factura bajo la observación de lectura TAPADO Y/O BAJO LLAVE.



ID	Fecha	Monto	Estado	Observación
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA SUAVELAR
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO
3224	01/08/2024	19	OK	LECTURA TAPADO



5. También se evidencia que en los periodos anteriores su consumo ha sido facturado bajo promedio y al ser corroborada la lectura actual en el predio se ha procedido a realizar los descuentos pertinentes; pudiendo deducir que es un usuario de consumos mínimos.
6. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No. 67135137**, correspondiente al periodo de abril del 2024, realizando el cobro de 4M3 por consumo.
7. Que se informa a la ciudadana, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 71063.**
8. Que por lo anterior, es importante recordar a la peticionaria, 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 Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.**
9. En virtud de lo anteriormente expuesto, se recomienda realizar la adecuación del medidor en un lugar apto para toma de lecturas certeras o mantener el medidor libre de cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio, para lo cual podrá comunicarse a la línea **116** de Empresas Publicas De Armenia, donde será atendido por uno de nuestros funcionarios encargados de la instalación de medidores y coordinaran día, lugar y hora para realizar dicho procedimiento, en el predio identificado con **Matrícula No. 71063.**
10. De igual manera se encuentra procedente informar al área encargada de tomar lectura la situación acaecida, con el fin de que se pueda tomar una lectura certera en el predio ubicado en **BARRIO LAS VERANERAS CASA 43**; debido a que en el predio no se está registrando lectura.
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: Informar a la señora **MARTHA LUCIA LOZANO**, que es procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuenta de acueducto **No. 67135137**, correspondiente al periodo de abril del 2024, realizando el cobro únicamente de 4M3 de consumo en el predio identificado con **Matrícula 71063.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad establecer observación “USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS” e informar lectura actual correspondiente a 13m³ para tener en cuenta para el mes de abril. **Matrícula 71063.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señora(a) **MARTHA LUCIA LOZANO**, 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. 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 dos (02) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP