

AVISO No 048

25 DE ENERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 196 DEL 16 DE ENERO DE 2024**

Persona a notificar: **NATALIA EUGENIA HOYOS SEPULVEDA**

Dirección de notificación usuario **CR 14 14 52 LC 2**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: Profesional Especializado ||

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 25 de enero de 2024



Señor (a):

NATALIA EUGENIA HOYOS SEPULVEDA

Dirección: **CR 14 14 52 LC 2**

Matricula 37847

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 048 RESOLUCION PQRDS 196 DEL 16 DE ENERO DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 048 RESOLUCION PQRDS 196 DEL 16 DE ENERO 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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||

Dirección Comercial EPA ESP



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

RESOLUCION PQRDS 196
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR617555
MATRICULA 37847

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 la peticionaria **NATALIA EUGENIA HOYOS SEPULVEDA**, 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 **2023PQR617555**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 14 14 52 LC 2 TORTAS EL GORDO** identificado con **Matrícula 37847**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 14 52 LC 2 TORTAS EL GORDO**, identificado con **Matrícula 37847**, 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, la cual se realizó el día 11 de enero de 2024 se realizó una visita de verificación al predio, encontrando lo siguiente:

“...LEC 1032. 14 PERSONAS. SURTE LOCAL DE TORTAS EL GORDO. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES...”

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.*



5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 37847**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL.

Consumo		Lecturas							
Consumos por Periodo									
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2023	12		5219	956	883	73	LECTURA	NORMAL	18/12/2023
2023	11		5200	883	859	24	LECTURA	NORMAL	17/11/2023
2023	10		5181	859	824	35	LECTURA	NORMAL	19/10/2023
2023	9		5162	824	790	34	LECTURA	NORMAL	19/09/2023
2023	8		5143	790	760	30	LECTURA	NORMAL	18/08/2023

6. Que si bien es cierto en el periodo correspondiente a DICIEMBRE hubo un incremento en el consumo; situación confirmado por CRITICA en visita de verificación realizada previamente el 15 de diciembre de 2023 y mediante la cual fue confirmada la lectura “LEC 960”, también es cierto que en la revisión posteriormente ordenada con ocasión de su solicitud, fue evidenciado que el medidor y las instalaciones internas funcionan normal.
7. 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 37847.**
8. 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”.
9. 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 37847.**
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 37847.**
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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, **NATALIA EUGENIA HOYOS SEPULVEDA**, el sentido de ordenar descuento o reajuste alguno, debido a que los valores facturados corresponde a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 37847.**

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 37847.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, **NATALIA EUGENIA HOYOS SEPULVEDA**, 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-11961 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de enero de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP

