

**AVISO No. 070**

12 DE FEBRERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 4683 DEL 02 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA DORIS SANCHEZ**

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

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., 12 de febrero de 2024

Señor (a):

**MARIA DORIS SANCHEZ**

Dirección: **CL 46 A 19 26 BARRIO 19 DE ENERO**

Celular: 3008096604

**Matricula No.18037**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 070 RESOLUCIÓN PQRDS 4683 DEL 02 DE FEBRERO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 070 RESOLUCIÓN PQRDS 4683 DEL 02 DE FEBRERO DE 202 "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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4683**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**  
**RADICADOS No. 2024PQR361952 DEL 30/01/2024**  
**MATRICULA 18037**

El Profesional 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 **MARIA DORIS SANCHEZ** identificada con CC 1075296786, 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. 2024PQR361952**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CL 46 A 19 26 BARRIO 19 DE ENERO**, identificado con **Matrícula 18037**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 46 A 19 26 BARRIO 19 DE ENERO**, identificado con **Matrícula 18037**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo por valor de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS NOVENTA PRSOS MCTE \$ 256.690,00** 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 **Matrícula 18037**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL y se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**.



Consumo		Lecturas		Consumos por Periodo									
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observacion lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato	Cobro
2024	1		5242	71	19	52 LECTURA	ALTO CONSUMO CONFL...	22/01/2024		18	65929654	RESIDENCIAL	3 DIFERENCIA...
2023	12		5223	19	0	19 LECTURA	NORMAL	22/12/2023		19	65562396	RESIDENCIAL	3 PROMEDIO...
2023	11		5204	0	0	20 LECTURA	NORMAL	22/11/2023		19	65210907	RESIDENCIAL	3 PROMEDIO...
2023	10		5185	0	1180	11 INSTALACION	NORMAL	25/10/2023		20	64849590	RESIDENCIAL	3 PROMEDIO...

- Que, para periodo de enero de 2024, la entidad rectificó las lecturas tomadas, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real en los periodos de noviembre de 2023 a enero de 2024, para un total de 71m<sup>3</sup> consumidos, de los cuales se han cobrado 39m<sup>3</sup>, razón por la cual procede cobrar en el periodo de enero únicamente 32M<sup>2</sup>
- Que dado lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.65929654** correspondiente al mes de enero de 2024 o, realizando el cobro únicamente de **32m<sup>3</sup>**.
- Que, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en la matrícula correspondiente al predio en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.
- 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 la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA DORIS SANCHEZ**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.65929654** correspondiente al mes de enero de 2024, realizando el cobro únicamente de **32m<sup>3</sup>**, **Matrícula 18037**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar 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 18037**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora(a) **MARIA DORIS SANCHEZ VILLEGAS** 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. advirtiéndose 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 dos (02) días del mes de febrero de Dos Mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado ||  
Dirección Comercial EPA ESP