

AVISO No. 807

02 DE OCTUBRE DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 10540 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JENIFER LIZETH VALENCIA**

Dirección de notificación usuario: **MZ 56 CS 7 BR LA FACHADA**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 02 de octubre de 2024

Señor (a)  
**JENIFER LIZETH VALENCIA**  
Dirección: **MZ 56 CS 7 BR LA FACHADA**  
**Matricula No. 94614**  
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 807 RESOLUCIÓN PQRDS 10540 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 807 RESOLUCIÓN PQRDS 10540 DEL 23 DE SEPTIEMBRE 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 E.P.A E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 10540**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**  
**RADICADO No. 2024PQR566555**  
**MATRICULA 94614**

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 señora **JENIFER LIZETH VALENCIA**, 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. 2024PQR566555**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 56 CS 7 BR LA FACHADA** identificado con **Matrícula 94614**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 56 CS 7 BR LA FACHADA**, identificado con **Matrícula 94614**, se observa que a la fecha dicho predio 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. Con ocasión de la solicitud presentada se generó una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el día 09 de septiembre de 2024, por medio de la cual se pudo confirmar la lectura 1958 y fue reportado lo siguiente:

Observación

SERIE OK LEC 1958 SE VISITO EL PREDIO PERO NO ATENDIERON

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 94614**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.



Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Período		
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	
2024	8	5384	1957	1948	9	LECTURA	NORMAL	
2024	7	5363	1948	1941	7	LECTURA	NORMAL	
2024	6	5344	1941	1937	4	LECTURA	NORMAL	
2024	5	5325	1937	1931	6	LECTURA	NORMAL	
2024	4	5306	1931	1927	4	LECTURA	NORMAL	

6. 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.
7. 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”*.
8. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 94614**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, aunado a que pese a que fue visitado el predio, no fue posible ingresar a revisar las instalaciones internas, teniendo en cuenta que no atendieron la visita.
9. Se recomienda 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 94614**.
10. 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 expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **JENIFER LIZETH VALENCIA**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de la cuenta objeto de reclamo del predio identificado con **Matrícula 94614**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar 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 94614.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar 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 94614.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **JENIFER LIZETH VALENCIA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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](mailto: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-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS