

AVISO No. 1157

28 DE DICIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GLORIA LILIANA OCAMPO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 17550 del 19 de Diciembre de 2023**

Persona a notificar: **GLORIA LILIANA URBANO**

Dirección de notificación: **URB. GUADUALES DE LA VILLA MZ 8 CS 27**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 28 DE DICIEMBRE DE 2023

Señor (a):

GLORIA LILIANA OCAMPO

Dirección de notificación: **URB. GUADUALES DE LA VILLA MZ 8 CS 27**

Matricula 92331

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1157 – **RESOLUCION PQRDS 17550 del 19 de Diciembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1149 – OFICIO PQRDS 17551 del 19 de Diciembre de 2023 “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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 17550
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR214586
MATRICULA 92331

El abogado 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **GLORIA LILIANA OCAMPO**, 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. 2023PQR214586**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB. GUADUALES DE LA VILLA. MZ 8 – CS 27.**, identificado con **Matrícula 92331**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB. GUADUALES DE LA VILLA. MZ 8 – CS 27.**, identificado con **Matrícula 92331.**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS VEINTICINCO PESOS MCTE. (\$2.263.275,00)**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

92331 - CARLOS ALBERTO LEON

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 2.263.275,00	\$ 0,00	\$ 2.263.275,00	\$ 0,00	\$ 0,00	12	\$ 200.000,00	14/11/2023

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 (...).*
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92331**, se observa que para los periodos correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, el predio se encontraba con observación de lectura de directo y por tanto se realizaban cobros promedio, pero para octubre y noviembre se evidencia observación de lectura normal toda vez que el predio ya cuenta con aparato de medición.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2023	11	5208	64	31	33	LECTURA	NORMAL	27/11/2023
2023	10	5189	31	0	31	LECTURA	NORMAL	27/10/2023
2023	9	5170	0	0	27	LECTURA	DIRECTO	28/09/2023

5. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad realizar descuentos y/o ajustes toda vez que la empresa ha venido facturando conforme a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio, además teniendo en cuenta que como lo manifestó la peticionaria en su escrito, en el predio viven 5 personas, y el consumo promedio por personas es de 5 a 6mts³, dando así lo marcado por el medidor de agua instalado en el predio.
6. Que, por su parte 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”*.
7. 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 No. 92331.**
8. 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 las pretensiones de la peticionaria, por lo ya expuesto en la parte motiva de la resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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, toda vez que antes se realizaban cobros promedios, pero ahora se cobra a través de diferencia de lecturas, es decir lo arrojado por el medidor de agua.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA LILIANA OCAMPO**, 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-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diecinueve (19) días del mes de Diciembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado contratista

Dirección Comercial EPA ESP.

