

**AVISO No. 245**

19 DE ABRIL DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5933 del 11 de Abril de 2024**

Persona a notificar: **ELIZABETH VILLANUEVA RAMOS**

Dirección de notificación: **VILLA SOFIA MZ E CS 4**

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

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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 19 DE ABRIL DE 2024

Señor (a):

**ELIZABETH VILLANUEVA RAMOS**

Dirección de notificación: **VILLA SOFIA MZ E CS 4**

**Matricula 98499**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 245 – **RESOLUCION PQRDS 5933 del 11 de Abril de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 245 – RESOLUCION PQRDS 5933 del 11 de Abril 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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 5933**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR89082**  
**MATRICULA 98499**

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 **ELIZABETH VILLANUEVA RAMOS**, 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. 2024PQR89082** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **VILLA SOFIA MZ E CS 4**, identificado con **Matrícula 98499**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **VILLA SOFIA MZ E CS 4**, identificado con **Matrícula 98499**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS PESOS MCTE (\$141.900)** 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 (...)*.
4. Que, en atención a su solicitud se envió visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 98499**, la cual se llevó a cabo el día 26 de Marzo de 2024 y arrojó el siguiente resultado:

“LEC 727. 3 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. INSTALACIONES SANITARIO CON SUMINISTRO SUSPENDIDO. FIRMA ELIZABETH VILLANUEVA RAMOS”

5. 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”*
6. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede observarse si se registran lecturas ascendentes mes a mes. **Matrícula 98499**.



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	3	5273	721	707	14	LECTURA	NORMAL	14/03/2024
2024	2	5254	707	686	21	LECTURA	NORMAL	13/02/2024
2024	1	5235	686	661	25	LECTURA	NORMAL	15/01/2024
2023	12	5216	661	638	23	LECTURA	NORMAL	14/12/2023
2023	11	5197	638	615	23	LECTURA	NORMAL	14/11/2023

- Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 98499.**
- Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial se evidencia que el día 23 de Enero de 2024 se llevó a cabo la suspensión del servicio con la siguiente observación:

“Llave de paso y presillo con número 5946”

- Que, la reconexión del servicio se ejecutó el día 27 de Enero de 2024, con la siguiente observación:

“Reinstalación Del Servicio Generada Automáticamente Por Cancelación De La Cartera”

- 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 98499.**
- 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 del peticionario, señor(a) **ELIZABETH VILLANUEVA RAMOS**, en el sentido de reliquidar las Facturas, pues los valores facturados corresponden al registro arrojado por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 98499.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al usuario que una vez verificado el sistema de la entidad comercial se evidencia que el día **23 de Enero de 2024** se llevó a cabo la suspensión del servicio y el día **27 de Enero de 2024**, se realizó la reconexión del servicio por cancelación de cartera. **Matrícula 98499.**

**ARTICULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor(a) **ELIZABETH VILLANUEVA RAMOS** 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](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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Once (11) días del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.