

AVISO No. 708

03 DE SEPTIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 9985 del 26 de Agosto de 2024**

Persona a notificar: **VANESSA CEBALLOS GUTIERREZ**

Dirección de notificación: **BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ MZ B 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, 03 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Señor (a):

VANESSA CEBALLOS GUTIERREZ

Dirección de Notificación: **BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ MZ B CS 4**

Matricula No. 15244

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 708 – **RESOLUCION PQRDS 9985 del 26 de Agosto de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 708 – RESOLUCION PQRDS 9985 del 26 de Agosto 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION QQRDS 9985
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR381875
MATRICULA 15244

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 **VANESSA CEBALLOS GUTIERREZ**, 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. 2024PQR381875** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ MZ B CS 4**, identificado con **Matrícula 15244**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ MZ B CS 4**, identificado con **Matrícula 15244**, se observa que a la fecha dicho inmueble 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 (...)*.
4. Que, en atención a su petición, se envió una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 15244**, la cual se llevó a cabo el **08 de Agosto** y arrojó el siguiente resultado:

“LECT 181, PREDIO SOLO, SE LLAMA AL USUARIO Y DICE QUE DEBE SER DESPUES DE LAS 5PM, NO ATIENDE VISITA.”

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, una vez verificado el sistema de la entidad comercial se logra evidenciar que los consumos facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, toda vez que se registran lecturas ascendentes mes a mes. **Matrícula 15244**.



| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2024 | 7 | | 5362 | 173 | 157 | 16 LECTURA | NORMAL | 29/07/2024 |
| 2024 | 6 | | 5343 | 157 | 143 | 14 LECTURA | NORMAL | 28/06/2024 |
| 2024 | 5 | | 5324 | 143 | 128 | 15 LECTURA | NORMAL | 30/05/2024 |
| 2024 | 4 | | 5305 | 128 | 114 | 14 LECTURA | NORMAL | 29/04/2024 |
| 2024 | 3 | | 5286 | 114 | 99 | 15 LECTURA | NORMAL | 26/03/2024 |

- Que, una vez analizado el historial de consumos del predio se observa que el promedio mensual de consumo son **15m3**, tal como se puede evidenciar en la imagen anterior. **Matrícula 15244.**
- Que, es necesario que la usuaria atienda las visitas de verificación generadas al predio, esto con el fin de descartar posibles fugas o daños internos que puedan estar generando un alza en el consumo del predio. **Matrícula 15244.**
- 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 15244.**
- 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 15244.**
- 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, señor(a) **VANESSA CEBALLOS GUTIERREZ**, 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 15244.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la Peticionaria **VANESSA CEBALLOS GUTIERREZ** que es necesario que atienda las visitas de verificación generadas al predio, con el fin de descartar posibles fugas o daños internos que puedan estar generando un alza en el consumo del predio. **Matrícula 15244**

ARTICULO TERCERO: Recomendar a la usuaria, 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 15244.**

ARTICULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señor(a) **VANESSA CEBALLOS GUTIERREZ** de la presente Resolución.

ARTICULO 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 . 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 Veintiséis (26) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Revisó y Aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II