

03 DE ABRIL DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 1247 del 24 de Marzo de 2023

Persona a notificar: **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO**

Dirección **CIUDADELA COMFENALCO MZ G CS 23**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

Cargo: **Abogada Contratista**

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 hábiles 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.



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista

Dirección Comercial

Armenia, 03 DE ABRIL 2023

Señora:

LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO

Dirección de notificación: **BARRIO CIUDADELA COMFENALCO MZ G CASA 23**

Matrícula 97284

ASUNTO: Notificación por Aviso 144- Resolución-PQRDS 1247 del 24 de MARZO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 144- Resolución-PQRDS 1247 del 24 de Marzo de 2023** **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN** “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,



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCIÓN PQRDS 1247
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR819376
MATRÍCULA 123003**

La abogada contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, respecto al predio ubicado en la **CIUDADELA COMFENALCO MZ G CS 23** identificado con **Matrícula 123003**, la entidad prestadora del servicio se permite dar respuesta de fondo de la siguiente manera:

2. 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 (...)*.

3. 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 verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CIUDADELA COMFENALCO MZ G CS 23** identificado con **Matrícula 123003**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y presenta saldo pendiente por servicio de aseo, así:

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora
	Código	Descripción					
1230031	1	ACUEDUCTO	0	\$0	\$0	\$0	\$0
1230032	2	ALCANTARILLADO	0	\$0	\$0	\$0	\$0
1230037	7	ASEO	1	\$12.423	\$0	\$12.423	\$0

5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 123003**, se observa que se factura bajo la observación de lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
				Código	Descripción		
5037	116	116	0	-1	NORMAL	62023313	27/02/2023
5018	116	115	1	-1	NORMAL	61667094	27/01/2023
4999	115	114	1	-1	NORMAL	61311802	27/12/2022
4980	114	112	2	-1	NORMAL	60960888	25/11/2022
4961	112	111	1	-1	NORMAL	60607917	27/10/2022

6. Que, del historial de registro de mediciones del predio ubicado en el predio ubicado en la **CIUDADELA COMFENALCO MZ G CS 23** identificado con **Matrícula 123003**, se observa que las lecturas tomadas son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando un consumo muy bajo del vital de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura, por lo cual no hay lugar a descontar o reliquidar facturaciones objeto de reclamo.
7. 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”*.
8. Que el consumo facturado en el predio se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado y bajo la observación de lectura certera normal, logrando concluirse que el consumo obedece a la toma de lecturas certeras, por lo cual el cobro se encuentra justificado con base en el consumo del predio y no se han generado cobros de más. **Matrícula 123003**.
9. Que se recomienda al usuario, 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. Y cerrar la llave de paso de acueducto durante los periodos que se encuentre ausente del predio en virtud de su actividad laboral. **Matrícula 123003**.
10. Que, respecto a su petición de exonerar el cobro de tarifa plena de servicio de aseo, resulta preciso informarle que, el Contrato de Condiciones Uniformes Acuerdo de **Junta Directiva 016 de 2011**, en su cláusula Primera establece: *“Objeto. El contrato tiene por objeto que EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP, preste el servicio público domiciliario, a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano o rural del municipio de Armenia y su área de influencia, dentro de la zona en la que la Entidad presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente”*.

11. **Igualmente, el art. 99.9 de la Ley 142/1994, dispone que:** “(...) con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica.”
12. Adicionalmente, en la misma norma existe imposibilidad legal contenida en la Ley 142 de 1994, **de exonerar deudas y/o prestar el servicio a título gratuito**, así:

Artículo 34. *Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas. Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.*

Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes: (...)

34.2. La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa

13. Que teniendo en cuenta lo anterior se informa a la peticionaria que no es posible acceder a su petición de exonerar del servicio de aseo del predio ubicado **CIUADAELA COMFENALCO MZ G CS 23** identificado con **Matrícula 123003**, debido a que existe imposibilidad legal.
14. 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: Negar la pretensión de la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO**, en el sentido que no hay lugar a reliquidar o descontar valor alguno sobre las facturas objeto de reclamo, habida consideración que al revisarse el historial de registro de mediciones, se logra concluir que el cobro se encuentra justificado con base en el consumo real del predio. **Matrícula 123003.**

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO**, que 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 (...).

ARTÍCULO TERCERO: Negar la pretensión de la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO**, en cuanto no es viable exonerar el cobro del servicio de aseo del predio ubicado **CIUADAELA COMFENALCO MZ**

G CS 23 identificado con **Matrícula 123003**, debido a que existe imposibilidad legal, de conformidad con la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ ADRIANA RUIZ OCAMPO**, de la presente resolución.

ARTICULO QUINTO: Que se recomienda al usuario, 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. **Matricula 123003.**

ARTICULO SEXTO: 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 hábiles 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 Veinticuatro (24) día del mes de marzo de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP