

AVISO No. 260

25 Abril de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6043 DEL 17 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO**

Dirección del predio: **CRA 14 N # 12 - 35 PARQUEADERO**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO 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 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 25 Abril de 2024

Señor (a):

**ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO**

Dirección de notificación: **CRA 14 N # 12 - 35 PARQUEADERO**

Matrícula: **No. 137196.**

**Armenia, Quindío**

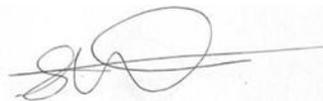
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 260 – **RESOLUCION PQRDS No. 6043 DEL 17 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.260 – RESOLUCION PQRDS No. 6043 DEL 17 DE ABRIL 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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

**Abogado Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

**RESOLUCION PQRDS 6043**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA**  
**PETICIÓN RADICADOS No. 2024PQR323221**  
**MATRICULA 135225**

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 **ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO**, 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. 2024PQR323221**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 14 # 13 N - 59**, identificado con **Matrícula 135225**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 13 N - 59**, identificado con **Matrícula 135225**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **UN MILLÓN TRESCIENTOS TREINTA Y UN MIL VEINTISIETE PESOS (\$1.331.027,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.

Contrato

135225 - LOPEZ BOTERO HERMANOS LIMITADA

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha Último pago
\$ 1.331.027,00	\$ 165.700,00	\$ 1.165.327,00	\$ 0,00	\$ 0,00	11	\$ 1.996.264,00	01/08/2017

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 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.*
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **135225**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura es bajo llave.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	4	5290	212	212	41	LECTURA	TAPADO	09/04/2024
2024	3	5271	212	212	35	LECTURA	TAPADO	11/03/2024
2024	2	5252	212	154	58	LECTURA	TAPADO	09/02/2024
2024	1	5233	154	77	77	LECTURA	INACCESIBLE	10/01/2024
2023	12	5214	77	0	77	LECTURA	TAPADO	12/12/2023

6. Que, se envió visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:

#### Observación

LEC 0. NO HAY TOTALIZADOR SERVICIO DIRECTO. SURTE 4 MEDIDORES Y 1 DIRECTO AL TANQUE DE RESERVA. FIRMA DINANCY MONTOYA HERNANDEZ... ANGELICA VARGAS M.

- Que, conforme a la visita mencionada en el anterior numeral, se logró evidenciar que el predio no se surte de un totalizador identificado con **Matrícula 135225** sino que se surte de totalizador identificado con **Matrícula 137201**.
- Que, en la visita de campo realizada se logró determinar que dicha matrícula no cuenta con medidor, por lo cual debe proceder a realizar la instalación del mismo
- De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.1. del artículo [1.8.3.1](#). de la Resolución CRA 943 de 2021, "(...) **Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados**, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos. Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público". (Negrillas por fuera del texto original).

Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se establece que una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

- Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores cobrados en los servicios de acueducto y alcantarillado por concepto de **SERVICIOS NO PRESTADOS**, así mismo se procederá con la **INACTIVACION DE LOS**

**SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**, en el sistema de la entidad con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros en dichos servicios ya que se prestan con una matrícula distinta correspondiente al totalizador que existe en el predio. **Matrícula 135225**.

11. Que, debe proceder a revisar los planos hidráulicos del predio, lo anterior toda vez que el parqueadero se esta surtiendo de una acometida en la cual se encuentra instalado medidor con número de serie **16054189** y también se está surtiendo de la acometida correspondiente al totalizador, configurándose así una anomalía hidráulica.
  
12. Que, conforme a lo mencionado anteriormente debe proceder a suspender la conexión por medio del cual el parqueadero se está surtiendo del totalizador, y quede el parqueadero con una única conexión del servicio de acueducto; para lo anterior cuenta con 10 días a partir de la notificación de esta resolución para cumplir con dichas acciones, así mismo cuenta con 10 días para realizar la instalación del medidor en el totalizador que se encuentra en el anden del parqueadero identificado con matrícula **No. 137201**.
  
13. 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”.
  
14. 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.
  
15. 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:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO**, ordenando al área de facturación descontar la totalidad de los valores cobrados por servicios de acueducto y alcantarillado, por concepto de **SERVICIOS NO PRESTADOS**, toda vez que el predio identificado con **Matrícula 135225** correspondiente al totalizador se surte de otra matrícula. **Mat. 135225**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación **INACTIVAR** en el sistema de la entidad el servicio de Acueducto y Alcantarillado, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros en dicho servicio. **Matrícula 135225.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO**, que la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, **ADRIANA VILLEGAS ROBLEDO**, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diecisiete (17) días del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.