

AVISO No. 291

30 Abril de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6167 DEL 22 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **CRISTINA TRUJILLO**

Dirección del predio: **CR 14 # 36 N - 12 APTO 502.**

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. advirtiéndole 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, 30 Abril de 2024

Señor (a):

**CRISTINA TRUJILLO**

Dirección de notificación: **CR 14 # 36 N - 12 APTO 502.**

Matrícula: **No. 162636.**

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 291 - **RESOLUCION PQRDS No. 6167 DEL 22 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 291 – RESOLUCION PQRDS No. 6167 DEL 22 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 6167  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADOS No. 2024PQR965955  
MATRICULA 162636.**

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 **CRISTINA TRUJILLO**, 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. 2024PQR965955**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 14 # 36 N - 12 APTO 502**, identificado con **Matrícula 162636**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 # 36 N - 12 APTO 502**, identificado con **Matrícula 92735**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **CUATROCIENTOS VEINTICINCO MIL DIEZ PESOS (\$425.010,00)MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato  
162636 - ANA CRISTINA TRUJILLO BURBANO

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 425.010,00	\$ 0,00	\$ 425.010,00	\$ 0,00	\$ 0,00	2	\$ 68.480,00	19/02/2024

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 **162636**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura normal.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	4	5291	42	37	5	LECTURA	NORMAL	13/04/2024
2024	3	5272	37	0	37	LECTURA	NORMAL	12/03/2024
2024	2	5253	0	0	0		DIRECTO	12/02/2024

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

Observación

MEDIDOR BAJO LLAVE. NO HAY VIGILANTE EN EL EDIFICIO. NO CONTESTAN CITOFONO Y NO HAY NUMERO DE CONTACTO PARA LLAMAR... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

- Que, de igual manera se evidenció en el sistema comercial de la Empresa que en diciembre del año 2023 se realizó la instalación del medidor, pero no fue posible legalizar la misma.
- Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 66532407**, en el sentido de descontar lo relativo al **DESINCENTIVO** aplicado. **Mat. 162636**.
- Que, de igual forma se evidencia que el consumo en el predio ya se ha normalizado, por lo cual se recomienda a la peticionaria, estar pendiente del consumo al interior del predio, toda vez que el medidor marca cualquier consumo generado.
- 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".
- 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 162636**.
- 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

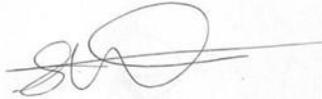
**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **CRISTINA TRUJILLO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 66532407**, en el sentido de descontar lo relativo al **DESINCENTIVO** aplicado. **Mat. 162636**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, **CRISTINA TRUJILLO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 veintidós (22) 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.