

AVISO No. 641

14 Agosto de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9520 DEL 05 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**

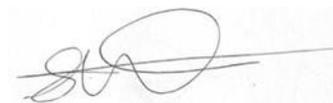
Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201.**

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, 14 Agosto de 2024

Señor (a):

**ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO.**

Dirección de notificación: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201.**

Matrícula: **No. 35500.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 641 - **RESOLUCION PQRDS No. 9520 DEL 05 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 641 – “RESOLUCION PQRDS No. 9520 DEL 05 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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 9520  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN  
RADICADO 2024PQR708410 DEL 2024-07-16  
MATRICULA 35500**

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, y

**CONSIDERANDO**

1. Que, la señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con **Radicado 2024PQR814922 DEL 2024-06-21**, respecto al predio ubicado en el **CR 15 # 23 - 44 AP 201**, identificado con **Matrícula No.35500**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 8963 del 12 de Julio de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

**“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *No acceder a las pretensiones de la usuaria por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Recordar a la usuaria **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, que puede adquirir el medidor en el comercio, el cual debe cumplir con el requisito de 1 pulgada de diámetro y además debe anexar la factura de compra y el certificado de calibración, o brindar la facilidad para que los funcionarios de la Empresa puedan hacer la instalación del medidor por parte de la Empresa.*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Notificar a la peticionaria, **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, de la presente Resolución.*

**ARTÍCULO 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 doce (12) días del mes de Julio de Dos Mil veinticuatro (2024)”*

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 16 de julio del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante **Oficio 8966**.
3. Que, no se surtió notificación personal dentro de los términos establecidos por la ley.
4. Que, se procedió a enviar notificación por aviso el día 20 de junio de 2024, mediante oficio por aviso **569**.

5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, interpuso Recurso de Reposición en contra de la **Resolución PQRDS 8963 del 12 de julio de 2024**.
6. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad confirmar los argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 8963 del 12 de julio de 2024**.
7. 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 (...)*.
8. 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*.
9. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **35500**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura bajo llave y frenado.

| Año  | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2024 | 6   | 5333            | 4438           | 4438             | 13      | LECTURA       | NORMAL              | 19/06/2024     |
| 2024 | 5   | 5314            | 4438           | 4438             | 24      | LECTURA       | FRENADO             | 17/05/2024     |
| 2024 | 4   | 5295            | 4438           | 4438             | 12      | LECTURA       | BAJO LLAVE          | 17/04/2024     |
| 2024 | 3   | 5276            | 4438           | 7                | 20      | LECTURA       | FRENADO             | 19/03/2024     |
| 2024 | 2   | 5257            | 7              | 7                | 20      | LECTURA       | FRENADO             | 19/02/2024     |

10. Que, como se le informó en anteriores resoluciones se procedió a realizar el cobro de 12mts3, lo anterior toda vez que se evidencia que el aforo corresponde al de dos personas, y según la normatividad de la CRA el consumo promedio por persona es de 6mts3.
11. Que, de igual forma por parte de la dependencia correspondiente se ha visitado el predio con el fin de poder realizar la instalación del medidor, pero no ha sido posible toda vez que el sitio donde se encuentran instalados los mismos cuenta con candado y el encargado no se encuentra y no ha sido posible comunicarse con el mismo.
12. Que, de igual forma se le ha informado a la usuaria en múltiples ocasiones que puede adquirir el medidor en el comercio y acercarse a la empresa con el fin de que se lleve a cabo la instalación, pero a la fecha la usuaria no se ha acercado a la Empresa con el fin de hacer la instalación del medidor.

13. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones de las cuentas correspondientes al servicio de acueducto, así mismo cabe recordar que ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra surtiendo el correspondiente recurso de apelación interpuesto por usted.
14. Que, de igual manera se evidencia que el consumo correspondiente al predio ya se ha normalizado como se evidencia en el anexo del numeral 9 de la presente resolución.
15. 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”*.
16. 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 35500**.
17. Que, en razón de lo anterior, se procede a **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 8963 del 12 de julio de 2024**.
18. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
19. Que, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
20. 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:** **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 8963** del 12 de julio de 2024.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (05) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JUAN ESTEBAN RESTREPO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Revisó: Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCIÓN AL USUARIO