

AVISO No. 666

23 Agosto de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9765 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **GLORIA MERCEDES ZAMORA**

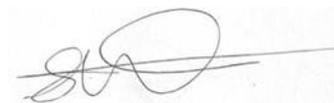
Dirección del predio: **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2.**

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, 23 Agosto de 2024

Señor (a):

GLORIA MERCEDES ZAMORA.

Dirección de notificación: **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2.**

Matrícula: **No. 107128.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 666 - **RESOLUCION PQRDS No. 9765 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 666 – “RESOLUCION PQRDS No. 9765 DEL 14 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 9765
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR997654
MATRICULA 107128**

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 **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, 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. 2024PQR997654**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 107128**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB. LA VIRGINIA. MZ 25 – CS 31**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 107128**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **CIENTO VEINTINUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS (\$129.3900,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.

Contrato

107128 - PROYECTOS ESPECIALES LTDA

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 20

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 129.390,00	\$ 129.390,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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 **107128**, 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	8	5369	171	158	13	LECTURA	NORMAL	14/08/2024
2024	7	5348	158	134	24	LECTURA	NORMAL	13/07/2024
2024	6	5329	134	108	26	LECTURA	NORMAL	13/06/2024
2024	5	5310	108	85	23	LECTURA	NORMAL	14/05/2024
2024	4	5291	85	60	25	LECTURA	ALTO CONSUMO...	13/04/2024

- Que, como se evidencia en los consumos de los últimos 5 meses ya se encuentran normalizados, lo anterior teniendo en cuenta que para el periodo correspondiente al mes de abril se presentó un alto consumo el cual obedeció a una fuga de carácter imperceptible, la cual fue reparada por la usuaria.
- Que, de igual manera se le informa a la usuaria que ya se realizaron las correspondientes reliquidaciones como se evidencia en el siguiente anexo:

Observación

INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO se aplica res pqrds 8228 juan esteban

- Que, respecto a lo manifestado por usted sobre la garantía del medidor, es importante que el medidor a la fecha se encuentra registrando de manera normal, se evidencia que las lecturas van en orden ascendente sin ninguna novedad, que se procederá a realizar un seguimiento al predio con el fin de que si se llega a presentar alguna anomalía se enviará el medidor a chequeo en banco de pruebas con el fin de revisar su funcionamiento.
- Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en los anteriores numerales.
- 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 107128.**
- 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

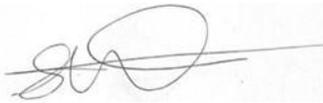
ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, que no se pueden realizar descuentos y/o reliquidaciones toda vez que estos ya fueron aplicados, de igual manera se informa que no es posible acceder a su solicitud de garantía por lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, 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 . 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.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

Revisó: **Humberto Javier Salazar - LIDER ATENCION AL USUARIO**