

AVISO No. 667

23 Agosto de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ - ADMINISTRADOR** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9698 DEL 12 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ - ADMINISTRADOR**

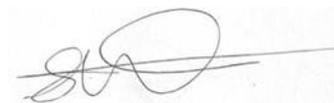
Dirección del predio: **CARRERA 14 # 6 – 02. CC. UNICENTRO.**

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):

ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ - ADMINISTRADOR.

Dirección de notificación: **CARRERA 14 # 6 – 02. CC. UNICENTRO.**

Matrícula: **No. 119306.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 667 - **RESOLUCION PQRDS No. 9698 DEL 12 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 667 – “RESOLUCION PQRDS No. 9698 DEL 12 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 9698
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR491567
MATRICULA 119306**

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, el peticionario **ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ**, 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. **2024PQR491567**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 14 6 - 2 C.C UNICENTRO A. COMUN SOTANO 2**, identificado con **Matrícula 119306**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 6 - 2 C.C UNICENTRO A. COMUN SOTANO 2**, identificado con **Matrícula 119306**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 **119306**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura de INACCESIBLE, NORMAL Y SERIE NO COINCIDE.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	8	5365	85309	84825	484	LECTURA	NORMAL	06/08/2024
2024	7	5345	84825	83937	888	LECTURA	NORMAL	05/07/2024
2024	6	5326	83937	83937	1453	LECTURA	SERIE NO...	06/06/2024
2024	5	5307	83937	81293	2644	LECTURA	INACCESIBLE	07/05/2024
2024	4	5288	81293	81293	1173	LECTURA	SERIE NO...	04/04/2024

6. Que, por lo anterior se procedieron a realizar los cálculos correspondientes desde la última toma de lectura certera y también teniendo en cuenta las reliquidaciones realizadas por la Empresa, encontrando así que a través de la figura de promedio se habían generado cobros de más por parte de la Empresa.
7. Que, conforme a lo anterior y teniendo en cuenta que la Empresa cobró metros cúbicos de más, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 67938431**, con el fin de que se descuenten **446mts3** de consumo. **Mat. 119306**.
8. Que, de igual manera es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
9. Lo mencionado en el numeral anterior es con el fin de que se pueda obtener una lectura real del medidor y así evitar que sea realicen cobros por promedio.
10. 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”.
11. 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 119306**.
12. 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 del peticionario **ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 67938431**, con el fin de que se descuenten **446mts3** de consumo. **Mat. 119306**.

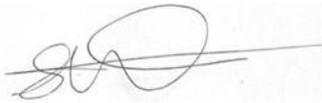
ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al usuario **ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ**, a tener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso con el fin de que se realicen cobros conforma a lo arrojado por el medidor de agua instalado en el predio y no cobros por promedio.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **ALEJANDRO RAMIREZ GONZALEZ**, 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 . 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 doce (12) 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.