

## **AVISO No 82**

22 de Febrero 2022

### **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0444 del 14 de Febrero de 2022

Persona a notificar: **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**

Dirección de notificación usuario **GIBRALTAR MZ 14 CASA 15**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: Abogada Contratista

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 22 de Febrero de 2022

Señor (a):

**OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**

Dirección:

**GIBRALTAR MZ 14 CASA 15**

Matricula No.16113.

Celular: 314 894 5222

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 82 RES- PQRDS 0444 del 14 de Febrero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 82 RES- PQRDS 0444 del 14 de Febrero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 16113”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 16113**

La abogada 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 **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita aclarar el cobro excesivo de acueducto y alcantarillado de la cuenta No.**16113**, informa que el valor es de **\$86.513**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **GIBRALTAR MZ 14 CS 15**, identificado con **Matrícula 68934**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 11 de febrero de 2022, encontrando lo siguiente:

*“LECTURA 2447, MEDIDOR DENTRO DE LA REJA, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, SURTE UNA VIVIENDA. FIRMA: Olga C Hernández H..”*

4. Que, 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 (...).*
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 16113**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
2435	2408	27	-1	NORMAL	57466642	26/01/2022
2408	2388	20	-1	NORMAL	57118610	28/12/2021
2388	2364	24	-1	NORMAL	56773264	29/11/2021
2364	2340	24	-1	NORMAL	56427859	28/10/2021
2340	2314	26	-1	NORMAL	56088334	28/09/2021

6. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 16113**.
7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes, así mismo se evidencia que para el periodo de marzo se redujo considerablemente el consumo **Matrícula 16113**.

8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 16113.**
9. 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”.*
10. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta **No.57466642** objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 16113.**
11. Que, se recomienda a la peticionaria, 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 16113.**
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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**, el sentido de reliquidar la cuenta **No.57466642** objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio **Matrícula 16113.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 16113.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 16113.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ HENAO**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 catorce (14) días del mes de febrero de Dos Mil veintidós (2022)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP