

AVISO No. 894

25 DE OCTUBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JOHANA MARCELA RESTREPO BOTERO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 12585 del 17 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **JOHANA MARCELA RESTREPO BOTERO**

Dirección del predio: **TERRAZA JARDIN MZ C CASA 18**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 25 de octubre 2023



Señor (a):

**JOHANA MARCELA RESTREPO BOTERO**

Dirección: **TERRAZA JARDIN MZ C CASA 18**

Correo: **yanna\_mr@hotmail.com**

**Matricula No.117843**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 894 Resolución PQRDS 12585 del 17 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 894- Resolución PQRDS 12585 del 17 de octubre de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**.

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,

**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 12585**  
**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**  
**RADICADO No. 2023PQR389097 DEL 2023-10-17**  
**MATRICULA 117843**

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 **JOHANA MARCELA RESTREPO BOTERO**, 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. 2023PQR389097**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **TERRAZA JARDIN MZ C CASA 18**, identificado con **Matrícula 117843**.



2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **TERRAZA JARDIN MZ C CASA 18**, identificado con **Matrícula 117843**, se observa que a la fecha dicho se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
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 (...).*

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.*

4. Con ocasión de la solicitud presentada se procedió a ordenar la realización de visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 06 de octubre de 2023 y se encontró lo siguiente:

**“...LEC 26 SE LLAMA AL USUARIO NO RESPONDE. PREDIO SOLO. CONSUMO COBRADO ACORDE A LA LECTURA TOMADA, NO PROCEDE DESCUENTO...”**

Encontrando que con ocasión de la visita de verificación realizada al predio identificado con **Matrícula 117843**, la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal.

5. Que, en razón de lo anterior se realizará revisión a las facturas emitidas en los periodos comprendidos desde mayo a septiembre de 2023. **Matrícula 117843.**
6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 117843**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5168	23	11	12	-1	NORMAL	26/09/2023
5149	11	8	3	-1	NORMAL	25/08/2023
5130	8	4	4	-1	NORMAL	26/07/2023
5111	4	0	4	13	MEDIDOR NUEVO	26/06/2023
5092	0	516	4	-1	NORMAL	26/05/2023

7. 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 117843.**
8. 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. **Matrícula 117843.**
9. 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.
10. Que, 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, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste al consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 117843**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio
12. 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 117843**.
13. 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 **JOHANA MARCELA RESTREPO BOTERO**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 117843**, debido a que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar 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 117843**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **JOHANA MARCELA RESTREPO BOTERO**, 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 diecisiete (17) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP