

AVISO No. 508

31 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MANUEL DONCEL DIAZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4238 DEL 19 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **MANUEL DONCEL DIAZ**

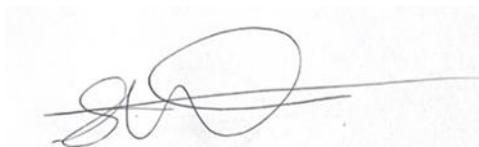
Dirección de notificación usuario **URBANIZACIÓN VILLA CELMIRA MZ A – CASA 20**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **Profesional Universitario- 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 31 DE JULIO DE 2023

Señor(a)

MANUEL DONCEL DIAZ

URBANIZACIÓN VILLA CELMIRA MZ A – CASA 20

Matricula **No.71261**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **508 RESOLUCION PQRDS 4238 DEL 19 DE JULIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 508 RESOLUCION PQRDS 4238 DEL 19 DE JULIO DE 2023.**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 71261”.

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

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4238
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR293435
MATRICULA 71261

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,

CONSIDERANDO

1. Que, el peticionario **MANUEL DONCEL DIAZ**, 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.2023PQR293435**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ A - CS20, URBANIZACION VILLA CELMIRA** identificado con **Matrícula 71261**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **Avenida Centenario Calle 2 Norte** identificado con **Matrícula 101903**., se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TREINTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTIDOS PESOS MCTE. (\$34.722,00)** correspondientes a 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 (...)*.
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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 71261**, 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, a excepción del mes de junio.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5108	4163	4142	21	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	23/06/2023
5089	4142	4141	1	-1	NORMAL	25/05/2023
5070	4141	4141	0	-1	NORMAL	22/04/2023
5051	4141	4140	1	-1	NORMAL	24/03/2023
5032	4140	4139	1	-1	NORMAL	20/02/2023

6. Que, a raíz de ese alto consumo se procedió a enviar visita por crítica, cumpliendo así con el deber que tiene la empresa.
7. Que, de igual manera se envió visita de verificación la cual se practicó el 10 de julio de 2023, dicha visita arrojó el siguiente resultado:
“LEC 4146. 1 PERSONA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS.”
8. Que, realizando un análisis en el sistema de la E.P.A. E.S.P. se evidenció que el día 04 de julio del 2023 se realizó una visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:
“LECTURA 4145, 2 PERSONAS MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, SE EVIDENCIA ERROR DE LECTURA PROCEDE COBRAR 3 M3”
9. 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 71261.**
10. Que, la factura correspondiente al mes de junio ya fue reliquidada, se cobraron únicamente 3mts3.
11. 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 71261.**
12. 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”.*
13. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues dicho procedimiento ya fue realizado. **Matrícula 71261.**
14. Que, de igual manera se evidencia en el sistema, que el consumo se ha normalizado. **Matrícula 71261.**
15. 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 71261.**
16. 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: Informarle al peticionario, señor **MANUEL DONCEL DIAZ**, que no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes, pues dicho procedimiento ya fue realizado en la factura correspondiente al mes de junio. **Matrícula 71261.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar 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 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 71261.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **MANUEL DONCEL DIAZ**, 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 diecinueve (19) días del mes de julio de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado contratista

Dirección Comercial EPA ESP