

AVISO No. 261

25 DE ABRIL DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 6054 DEL 17 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación usuario **MZ M CS 1 BR 25 DE MAYO**

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

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 25 de abril de 2024

Señores:

CIUDADANO ANONIMO

Dirección: **MZ M CS 1 BR 25 DE MAYO**

Matricula No. 17410

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 261 RESOLUCION PQRDS 6054 DEL 17 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 261 RESOLUCION PQRDS 6054 DEL 17 DE ABRIL 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 6054
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR346052
MATRICULA 17410

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 el peticionario **CIUDADANO ANONIMO**, 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 **2024PQR346052**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ M CS 1 BR 25 DE MAYO** identificado con **Matrícula 17410**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ M CS 1 BR 25 DE MAYO**, identificado con **Matrícula 17410**, se observa que a la fecha dicho inmueble adeuda un saldo **CIENTO TREINTA CINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS MCTE (\$ 135.970,00)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, revisado el historial del predio se evidencio que se realizaron distintas visitas de verificación las cuales se relacionan a continuación:
 - El 22 de marzo de 2024, fue encontrado lo siguiente:
“...(...)NUMERO DE PERSONAS 3, MEDIDOR REGISTRA NORMAL...”
 - El 09 de abril de 2024, se visitó nuevamente el predio, encontrado lo siguiente
“...LEC 1526. SERIE OK. 4 PERSONAS. SURTE VIVIENDA 1 PLANTA. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA USUARIA.
4. 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*.

- Que, al revisar el registro de lecturas del predio identificado con **Matrícula 17410**, se observa que se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, desde la última lectura certera que hubo en el predio tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación:

Consumo		Lecturas		Consumos por Período						
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	3		5281	1519	1489	30	LECTURA	ALTO CONSUMO...	22/03/2024	
2024	2		5262	1489	1489	10	CRITICA	BAJO LLAVE	22/02/2024	
2024	1		5243	1489	1478	11	CRITICA	BAJO LLAVE	22/01/2024	
2023	12		5224	1478	0	3	LECTURA	NORMAL	22/12/2023	
2023	11		5205	0	1462	13	LECTURA	BAJO LLAVE	22/11/2023	
2023	10		5186	1462	1450	12	LECTURA	NORMAL	25/10/2023	

- Que se pudo evidenciar que en distintos periodos no ha sido posible tomar lectura en el predio, razón por la cual se ha facturado bajo promedio y se ha indicado la observación de lectura "BAJO LLAVE" ;por lo cual es, es importante recordar al peticionado, lo dispuesto en el Inciso final del artículo 20 del decreto 302 del 2000, 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 Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**"
- Que una vez revisado el historial de consumos se pudo constatar que para el periodo de marzo de 2024, la entidad rectificó las lecturas tomadas registrando una lectura actual No. 1519, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real desde la última lectura certera No. 1462, esto es, entre los periodos de noviembre de 2023 a enero de 2024, para un total de 57m³ consumidos, de los cuales se han cobrado 67m³, razón por la cual procede cobrar en el periodo de marzo 20m³.
- Que dado lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No. 66664835** correspondiente al mes de marzo de 2024 o, realizando el cobro únicamente de 20m³ en consumo.
- Que, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en la matrícula correspondiente al predio en

reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

10. 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 la pretensión del peticionario(a), señor(a) **CIUDADANO ANONIMO**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No. 66664835** correspondiente al mes de marzo de 2024, realizando el cobro únicamente de **20m3, Matrícula 17410**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario(a), que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 17410**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar peticionario(a), señor(a) **CIUDADANO ANONIMO** 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. 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 abril de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP