

AVISO No. 092

22 DE FEBRERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 4914 DEL 14 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **LUIS FELIPE MARTINEZ AGUDELO**

Dirección de notificación usuario **CL 21 23 14 AP 401 BARRIO SAN JOSE**

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., 22 de febrero de 2024

Señores:

LUIS FELIPE MARTINEZ AGUDELO

Dirección: CL 21 23 14 AP 401 BARRIO SAN JOSE

Matricula No.62551

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 092 RESOLUCIÓN PQRDS 4914 DEL 14 DE FEBRERO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 092 RESOLUCIÓN PQRDS 4914 DEL 14 DE FEBRERO DE 2024 "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 4914
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR447270
MATRICULA 62551

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 el señor **LUIS FELIPE MARTINEZ AGUDELO**, 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 **2024PQR447270**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 21 23 14 AP 401 BARRIO SAN JOSE** identificado con **Matrícula 62551**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 21 23 14 AP 401 BARRIO SAN JOSE**, identificado con **Matrícula 62551**, se observa que a la fecha dicho inmueble 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. Que, con ocasión de su solicitud se procedió a ordenar la práctica de distintas visitas de verificación en el predio, las cuales se enuncian a continuación:



El 30 de enero de 2024, fue visitado el predio, no pudiéndose realizar una visita efectiva por parte del funcionario, debido a que el medidor se encuentra bajo llave, no contestaron el citofono y los demás usuarios no permitieron el ingreso al predio.

Con ocasión de lo anterior se procedió a ordenar otra visita de verificación en el predio a fin de determinar si el medidor presentaba algún tipo de anomalía, la cual fue llevada a cabo el día 09 de febrero de 2024, encontrando que las instalaciones internas del apartamento se encuentran en buen estado, aportando fotografías y video del medidor, en el cual se pudo evidenciar que el medidor se encontraba en constante movimiento, por lo cual era necesario revisar las instalaciones de los predios aledaños a fin de determinar la razón del constante movimiento en el medidor, teniendo en cuenta que en este predio no se evidencio algún tipo de anomalía, al verificar sus instalaciones en buen estado.



El día 09 de febrero de 2024, se volvió a visitar el predio, no pudiéndose nuevamente realizar una visita efectiva debido a que nadie atendió la visita en el predio. Pese a haberse enviado tres visitas al predio no se pudo constatar la causa del movimiento constante del medidor, razón por la cual se recomienda realizar una visita de inspección en conjunto, para lo cual se hace necesario que se permita el ingreso a los predios aledaños, por lo cual le informo que una vez coordine dicha situación podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, con el fin de agendar la visita en mención.

5. En lo que respecta a su solicitud de cambio del medidor aduciendo que sea instalado en el predio un medidor igual al que se encontraba con anterioridad instalado en el predio, se procede a informar que si bien es cierto en el mes de octubre de 2023 se retiró el medidor instalado en el predio y provisionalmente se instaló un medidor de chequeo, se encontró que el medidor instalado en el predio era apto, razón por la cual se procedió a reinstalar el mismo, por lo cual se le indica que en el predio no se ha instalado un nuevo medidor, se adjunta reporte evidenciado en el sistema.



Órdenes de Trabajo							Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Orden Actividad	Código	Descripción	Tipo	Código	Descripción	Estado	Fecha de...						
1109584	79	REINSTALACION...	CUMPLIDA	4	DISPOSICION...	3...	05/10/2023						
1109581	77	MEDIDOR BANC...	CUMPLIDA	335	MEDIDOR APTO	3...	05/10/2023						
1109579	76	RETIRO DE...	CUMPLIDA	333	RETIRO MEDID...	3...	05/10/2023						

Fecha Asignación	03/11/2023 15:09:11
Fecha Ejecución	02/11/2023 15:09:18
Fecha Legalización	03/11/2023 15:10:45
Unidad Operativa	30 - GCP
¿Realizado por?	4494 - Mercedes Cárdenas Sultrago
Usuario que Genera	MCARDENAS
Usuario que Legaliza	-----
Programa	WFLEGA
Cupón	-----
Observación	SE REINSTALO MEDIDOR CHEQ - 253 - CONTRATISTA - ARMANDO LONDOÑO - USUARIO FIRMA

Ahora bien si persiste su solicitud de cambio del medidor podrá de igual manera realizar el trámite correspondiente ante las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP.

6. Que al revisar el registro de mediciones se pudo evidenciar en el mes de enero un ALTO CONSUMO CON RELECTURA; situación confirmado por LECTOR el 16 de enero de 2024, encontrando que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.
7. Que, se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 62551.**
8. 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”.*
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste alguno, toda vez que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, aunado a que con la visita de verificación efectiva realizada en el predio no se encontró ninguna anomalía. **Matrícula 62551.**
10. 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 62551.**
11. 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 del peticionario, **LUIS FELIPE MARTINEZ AGUDELO**, el sentido de ordenar descuento o reajuste alguno, debido a que los valores facturados corresponde a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 62551.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a los usuarios del servicio, 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 62551.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **LUIS FELIPE MARTINEZ AGUDELO**, de la presente Resolución.

ARTICULO 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 . 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-11961 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de febrero de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP