

AVISO No. 841

11 Octubre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **EDWIN DIAZ GRAJALES** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10771 DEL 03 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **EDWIN DIAZ GRAJALES**

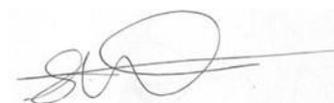
Dirección del predio: **URB. MARBELLA. MZ 2 – CS 19**

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

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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. 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 11 Octubre de 2024

Señor (a):

EDWIN DIAZ GRAJALES.

Dirección: **URB. MARBELLA. MZ 2 – CS 19.**

Matrícula **No. 164934.**

Armenia, Quindío.

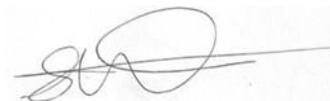
ASUNTO: Notificación por Aviso 841 – **RESOLUCION PQRDS No. 10771 DEL 03 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 841 – “RESOLUCION PQRDS No. 10771 DEL 03 DE OCTUBRE 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 10771
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR115627
MATRICULA 164934

El Abogado 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 **EDWIN DIAZ GRAJALES**, 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. 2024PQR115627**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB. MARBELLA. MZ 2 – CS 19**, identificado con **Matrícula 164934**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB. MARBELLA. MZ 2 – CS 19**, con **Matrícula 164934**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO DIEZ PESOS (\$467.110,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y otros cobros.

Contrato

164934 - EDWIN DIAZ GRAJALES

Ciclo: CICLO 17

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 467.110,00	\$ 441.150,00	\$ 25.960,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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*.

- Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa los predios identificados con matrículas **164934**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuentan con observación de lectura tapado.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9	5402	13	0	13	LECTURA	NORMAL	26/09/2024
2024	8	5382	0	0	0		FUERA DE RUTA	28/08/2024

- Que, de igual manera se revisó el sistema comercial con el fin de encontrar a que se debe el cobro reclamado por usted, a lo cual se pudo evidenciar lo siguiente:

Observación

SEGUN GCP - 1137 SOLICITA LA CREACION DE UNA MATRICULA CLASE RESIDENCIAL ESTRATO 2, LA INSTALACION DE SU RESPECTIVO MEDIDOR SUMINISTRADO POR EL USUARIO. NOTA : YA TINE LA ACOMETIDA PARA LA CONEXION DE SERVICIO. NO OBSTANTE ESTA ACOMETIDA NO FUE CONSTRUIDA POR PERSONAL DE EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. POR LO TANTO NO ES RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA LA CONSTRUCCION, LAS CONDICIONES HIDRAULICAS Y LAS OBRAS CIVILES Y PROBLEMAS DE PRESION QUE PUEDA TENER ESTA ACOMETIDA. PROYECTO MZ 2 CASA 19. MARBELLA. NOTA : COBRAR AGUA NO FACTURADA POR CONEXION DIRECTA, POR CONSTRUCCION DE PREDIO DE DOS PISOS.

- Que, conforme al anterior anexo se evidencia que al predio identificado con matrícula **No. 164934**, se le realizó visita por parte del área Gestión Control Perdidas, y en dicha visita se evidenció que la acometida no construida por personal de Empresas Públicas de Armenia.
- Que, las acometidas al no ser construidas ni avaladas por Empresas Públicas de Armenia E.S.P., no se logra determinar el agua que paso por las mismas; es por lo anterior que se procedió con el cobro de agua no facturada.
- Que, conforme a lo anterior, no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad realizar descuentos y/o reliquidaciones, lo anterior con fundamento en lo esgrimido en la presente resolución.
- Que, de igual forma se anexaran las ordenes de trabajo diligenciadas, con el fin de que usted tenga conocimiento de los criterios utilizados y de igual forma de quienes fueron las personas encargadas de dicha visita.
- 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”.
- 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 164934.**

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

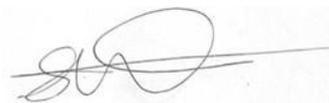
ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones del peticionario **EDWIN DIAZ GRAJALES**, en el sentido de ordenar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, **EDWIN DIAZ GRAJALES**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los tres (03) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

Revisó: **Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCION AL USUARIO.**