

AVISO No. 538

11 Julio de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 8724 DEL 03 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **TORRES HOREB**

Dirección del predio: **CRA 5 10N 25 LT 9 CONDOMINIIO LA RESERVA**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS ANDRES GIRALDO**

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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 11 Julio de 2024

Señor (a):

**TORRES HOREB.**

Dirección de notificación: **CRA 5 10N 25 LT 9 CONDOMINIIO LA RESERVA**

Matrícula: **No. 137205.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 538 - **RESOLUCION PQRDS No. 8724 DEL 03 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 538 – “RESOLUCION PQRDS No. 8724 DEL 03 DE JULIO 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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 8724**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIONRADICADOS**  
**No. 2024PQR625286**  
**MATRICULA 137205**

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 usuario TORRES HOREB 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 radicados **No. 2024PQR625286** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CRA 5 10N 25 LT 9 CONDOMINIO LA RESERVA**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CRA 5 10N 25 LT 9 CONDOMINIO LA RESERVA** se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

**137205 - MARIA CECILIA PIEDRAHITA M**

Ciclo: CICLO 3

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 60.769,00	0	\$ 112.575,00	19/06/2024

3. Que, conforme a la petición se realiza visita de verificación el día 20 de Junio al predio identificado con Matricula **137205** y tuvo el siguiente resultado:

**Observación**

**SERIE -16400413 LECTURA 15163 PERSONAS , PREDIO SE LLAMO VARIAS VECES Y NO CONTESTAN, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS , NO SE PUDO VERIFICAR ESTADO DEL MEDIDOR. REVISO GIL DARDO JIMENEZ REPORO**

4. Que, como se evidencia en la visita de verificación realizada al predio **con MATRICULA 137205**, se puede evidenciar que el medidor para la fecha registra una lectura de 1516m3 pero no es posible revisar su estado ni tampoco el de las instalaciones internas toda vez que no hubo nadie en el predio que atendiera el procedimiento.
5. Que, de la misma manera se evidencia en el historial del predio que no es la primera visita técnica que se envía y no es permitida, se observa que el usuario aporta número telefónico pero en los registros de los procedimientos aparece que nunca contesta ni permiten el ingreso, por tal motivo es importante recordarle al usuario el deber y la importancia de que permita realizar estas visitas de verificación con el fin de obtener datos más objetivos del inmueble **MATRICULA 137205**.
6. Que, revisando el registro de mediciones del predio se puede evidenciar que para la lectura correspondiente al mes de Mayo hubo un error que hizo que el consumo se elevara para este periodo, **MATRICULA 137205**.

Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa Lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro
2024	6	5328	1510	1716	52	LECTURA	NORMAL	11/06/2024	52	67603692	PROVISIONAL	1	PROMEDIO...
2024	5	5309	1716	1483	233	CRITICA	NORMAL	09/05/2024	15	67231296	PROVISIONAL	1	COBRO...
2024	4	5290	1483	1469	14	LECTURA	NORMAL	09/04/2024	16	66858711	PROVISIONAL	1	DIFERENCIA...
2024	3	5271	1469	1449	20	LECTURA	NORMAL	11/03/2024	14	66492674	PROVISIONAL	1	DIFERENCIA...
2024	2	5252	1449	1435	14	LECTURA	NORMAL	09/02/2024	13	66125171	PROVISIONAL	1	DIFERENCIA...

7. Que, respecto de lo anterior se evidencia que para el día 19 de Junio, el usuario mediante ventanilla de atención al cliente en las oficinas de E.P.A expreso su inconformidad frente a los cobros facturados, por lo que se procedió a generar una desviación significativa (descuento) cobrando 27m3 para los meses de Mayo y Junio de 2024. **MATRICULA 137205.**

**Observación**

**POR DESACUNMULACION EN LECTURAS PROCEDE COBRAR 27 M3 EN 2 MESES .. LECTURAS DEL SISTEMA**

8. Que, revisando el sistema comercial se observa que este descuento ya fue aplicado para los meses donde procedían (Mayo y Junio) y producto de ello actualmente el predio identificado con **MATRICULA 137205** tiene un **SALDO A FAVOR** de **\$60.769 MCTE** que serán descontados del pago de su próxima factura.
9. Que, dicho lo anterior no es procedente re liquidar o ajustar las cuentas **No 67231296 y 67603692** toda vez que mediante ventanilla atención al usuario se procedió a generar las re liquidaciones y descuentos de las cuentas objeto de reclamación. **MATRICULA 137205**
10. 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".
11. 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 (...).
12. 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 en re liquidar o ajustar las cuentas **No 67231296 (Mayo) y 67603692 (Junio)** toda vez que mediante ventanilla atención al usuario se procedió a generar las re liquidaciones y descuentos pertinentes de las cuentas objeto de reclamación. **MATRICULA 137205**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario del saldo que tiene a favor por valor de **SESENTA MIL**



**SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS (\$60.769) MCTE**, valor que podrá ser cruzado con el consumo facturado de próximas facturas.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al usuario **TORRES HOREB** 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](mailto: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 Tres (03) días del mes de Julio de Dos Mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

