

**AVISO No. 625**

09 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 9384 DEL 31 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **CARLOS HERNAN SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 14 # 18 N – 45 PISO 2 LA FOGATA**

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

Cargo: **Abogado 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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 09 de Agosto de 2024

Señor:

**CARLOS HERNAN SANCHEZ**

Dirección: **CARRERA 14 # 18 N – 45 PISO 2 LA FOGATA**

**Matricula No 52901**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 625 RESOLUCION PQRDS 9384 DEL 31 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 625 RESOLUCIÓN PQRDS 9384 DEL 31 DE JULIO 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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 9384  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO 2024PQR485497  
MATRICULA 52901**

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, y

**CONSIDERANDO**

1. Que el señor **CARLOS HERNAN SANCHEZ**, 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 **2024PQR485497**, la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CARRERA 14 # 18 N – 45 PISO 2**, identificado con **Matrícula 52901**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CARRERA 14 # 18 N – 45 PISO**, identificado con **Matrícula 52901**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **QUINCE MIL SEISCIENTOS PESOS (\$15.600)** por concepto de Reconexión del servicio.
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, verificado el sistema de la entidad se observa una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 52901**, la cual se llevó a cabo el día 30 de Julio y arrojó el siguiente resultado:

**MEDIDOR REGISTRA NORMAL, LECTURA 1759, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, PREDIO DESOCUPADO, SURTE UN SEGUNDO PISO. FIRMÓ FERNANDO GIRALDO REVISÓ ANIBAL REPORTÓ NICOLAS GIRALDO**

5. Que, una vez consultado el registro de mediciones se puede evidenciar que para el mes de Abril y Mayo de 2024 se factura para estos dos periodos por diferencia de lectura del medidor identificado con Matrícula 52901, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro
2024	7	5348	1759	1789	0	LECTURA	DESACUMULACION...	13/07/2024	14	67987155	RESIDENCIAL	5	CONSUMO...
2024	6	5329	1789	1729	60	LECTURA	ALTO CONSUMO...	13/06/2024	5	67611155	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...
2024	5	5310	1729	1721	8	LECTURA	NORMAL	14/05/2024	5	67238554	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...
2024	4	5291	1721	1712	9	LECTURA	NORMAL	13/04/2024	4	66866521	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...
2024	3	5272	1712	1709	3	LECTURA	NORMAL	12/03/2024	8	66499025	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...



6. Que, teniendo en cuenta la imagen anterior se evidencia que para que el periodo de Junio, hubo un error por parte del sistema en la toma de lectura, facturando 60m<sup>3</sup> entre una diferencia de lectura de **1729m<sup>3</sup> y 1789m<sup>3</sup>, Matrícula 52901.**
7. Que, dicho lo anterior y teniendo en cuenta la lectura de la visita de verificación de **1759m<sup>3</sup>**, se encuentra procedente ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta **No 6774391**, descontando 30m<sup>3</sup>, toda vez que se demuestra que este ha sido el registro del medidor para los meses de Junio y Julio, **Matrícula 52901.**
8. Que, de la misma manera se encuentra procedente ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de aseo del periodo de Julio en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta la visita de verificación que demuestra que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 52901.**
9. Que, se informa que aun el predio estando Desocupado el medidor identificado con **Matrícula 52901** ha registrado movimientos por concepto de consumo y estos a su vez han sido facturados por la Empresa.
10. Que, se dispondrá establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 52901**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
11. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre DESOCUPADO, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **Matrícula 52901.**
12. Que, el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

**90.1** *Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.*

**90.2** *Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.*

**90.3** *Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”*

13. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que si el predio registra algún movimiento por consumo aun el inmueble estando con la observación **DESOCUPADO**, se pasara a cobrar las diferencias de lecturas arrojadas por el aparato de medición identificado con **MATRÍCULA 52901.**

14. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.
15. 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, ordenando al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta **No 6774391**, descontando **30m3**, toda vez que la por error de lectura se facturó 60m3 y los datos de la visita demuestran que el medidor registro **30m3** por concepto de consumo, **Matricula 52901**.

**ARTICULO SEGUNDO:** Acceder a la pretensión del peticionario, ordenando al área de facturación reliquidar la cuenta de aseo del periodo de Julio en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que según los registros de la visita de verificación el predio se encuentra **DESOCUPADO**. **Matricula 52901**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario que se dispondrá establecer la observación de lectura "DESOCUPADO" para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento. **Matricula 52901**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **CARLOS HERNAN SANCHEZ** de la presente resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Veinticinco (31) 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

Revisó: LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA – LIDER PQRDS

