

AVISO No. 505

31 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4048 del 19 de Julio de 2023**

Persona a notificar: **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**

Dirección de notificación: **CL 23 # 32 – 16 LAS AMERICAS**

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

Cargo: **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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 31 DE JULIO DE 2023

Señor (a):

WILLIAM MUÑOZ PEREZ

Dirección de notificación: **CL 23 # 32 – 16 LAS AMERICAS**

Matricula No. 30655

Armenia, Quindío

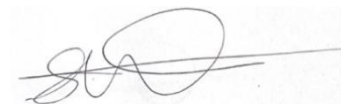
ASUNTO: Notificación por Aviso 505 – RESOLUCION PQRDS 4048 del 19 de Julio de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 505 – RESOLUCION PQRDS 4048 del 19 de Julio de 2023**
“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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4048 DEL 19 DE JULIO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR6204 DEL 28/06/2023
MATRICULA 30655**

La 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 **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, 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 a lo manifestado en su escrito con Radicado **No.2023PQR6204**, respecto al predio ubicado en **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.30655**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. 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 (...).*
3. 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 al revisar el historial de consumo de predio ubicado en **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.30655**, se observa

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5107	4509	4422	21	-1	NORMAL	22/06/2023
5088	4422	4341	15	-1	NORMAL	24/05/2023
5069	4341	4241	20	-1	NORMAL	21/04/2023
5050	4241	4077	15	-1	NORMAL	23/03/2023
5012	4077	0	0	-1	NORMAL	18/01/2023

5. Que, una vez

revisado el sistema de la entidad comercial se observa que las Matrículas correspondientes a las unidades que componen el predio ubicado en **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR**, junto con jefe de área del proceso de facturación, y al realizar las sustracciones individuales, para los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2023, se facturaron excedentes de consumo de 15 mt³, 20 mt³, 15 mt³ y 21 mt³ respectivamente.

CONSUMO_MES01_23

LECT ACT	LECT ANT	DIF
4158	4077	81
0		

CONSUMO_MES01_23			
Matricula	Consumo individual	Matricula	Consumo individual
142849	1	142841	2
142850	1	142842	1
142835	6	142843	13
142836	4	142844	6
142837	3	142845	8
142838	3	142846	3

CONSUMO_MES04_23			
142839	4	142847	6
142840	5	142848	17
TOTAL CONSUMOS INDIVIDUALES			83

- Que, para el consumo del mes de febrero se factura 0 mt3 para la diferencia del **TOTALIZADOR** motivo por el cual no se factura consumos.
- Que, analizados los consumos tanto para el totalizador y los individuales para el periodo de marzo y abril 2023 se presentó lo siguiente:

CONSUMO_MES04_23			CONSUMO_MES03_23		
LECT ACT	LECT ANT	DIF	LECT ACT	LECT ANT	DIF
4341	4241	100	4241	4158	83
20			15		

CONSUMO_MES03_23			
Matricula	Consumo individual	Matricula	Consumo individual
142849	1	142841	3
142850	2	142842	4
142835	5	142843	11
142836	5	142844	6
142837	3	142845	2
142838	3	142846	5
142839	3	142847	8
142840	5	142848	2
TOTAL CONSUMOS INDIVIDUALES			68

Matricula	Consumo individual	Matricula	Consumo individual
142849	1	142841	3
142850	1	142842	6
142835	6	142843	11
142836	5	142844	6
142837	4	142845	8
142838	3	142846	7
142839	3	142847	8
142840	8	142848	0
TOTAL CONSUMOS INDIVIDUALES			80

CONSUMO_MES05_23			CONSUMO_MES06_23		
LECT ACT	LECT ANT	DIF	LECT ACT	LECT ANT	DIF
4422	4341	81	4509	4422	87
15			21		

CONSUMO_MES05_23			
Matricula	Consumo individual	Matricula	Consumo individual
142849	1	142841	3
142850	2	142842	4
142835	6	142843	8
142836	4	142844	1
142837	2	142845	7
142838	3	142846	6
142839	5	142847	7
142840	7	142848	0
TOTAL CONSUMOS INDIVIDUALES			66

CONSUMO_MES06_23			
Matricula	Consumo individual	Matricula	Consumo individual
142849	2	142841	3
142850	1	142842	5
142835	6	142843	9
142836	3	142844	0
142837	2	142845	8
142838	2	142846	6
142839	7	142847	6
142840	7	142848	0
TOTAL, CONSUMOS INDIVIDUALES			66

8. Que, el pasado 30 de mayo de 2023 se ordenó la práctica de GEOFONIA al predio, la cual se realizó 05 de junio arrojando lo siguiente:

LEC 4473. SERIE 0015500. SURTE 14 APTOS Y 2 LOCALES. EL MEDIDOR TOTALIZADOR SURTE TANQUE SUBTERRANEO Y NO REGISTRA FUGAS. FIRMA USUARIO

9. Que, se puede evidenciar que el predio **presento instalaciones internas normales y no se registras fugas visibles en las inspecciones técnicas**, así mismo se pudo determinar por parte del funcionario de la entidad encargado de realizar la revisión que el medidor no registra movimiento por fugas. **Matrícula 30655**
10. Que, por parte de la entidad se realizaron las visitas de inspección al predio con el fin de determinar los consumos generados registrados por **TOTALIZADOR**, se realizó por parte de la entidad le revisión de los consumos individuales de los medidores en la cual no se determinaron anomalías en los registros de medición, dado que estos registraban mes a mes, sin presentar ninguna observación.
11. Que, dado lo previsto en **Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario**. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes (...) numeral 2. Informar de inmediato a la empresa prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
12. Que, como expresa el peticionario explícitamente frente al predio **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con **MATRICULA 142848**, el suscriptor y/o usuario del predio en mención, debió informar a la entidad expreso lo anterior entiendo que se encontraba ocupado, la variación en el cobro por conceptos de consumos facturados a la **MATRICULA 142848**.
13. Que al revisar el historial de consumo de predio ubicado en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848**, se observa

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5107	812	812	0	-1	NORMAL	22/06/2023
5088	812	812	0	-1	NORMAL	24/05/2023
5069	812	812	0	-1	NORMAL	21/04/2023
5050	812	810	2	-1	NORMAL	23/03/2023
5031	810	793	17	-1	NORMAL	20/02/2023
5012	793	772	21	-1	NORMAL	18/01/2023

14. Que, al predio se le han venido facturando conceptos por CARGOS FIJOS, en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, y que teniendo en cuenta el **Artículo 144. De los medidores individuales (...)** No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación dado lo previsto en **Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario**. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes (...) numeral 2. Informar de inmediato a la empresa prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

15. Que, revisado el sistema de la dirección comercial se evidencia que el pasado 29 de junio de 2023, se genero orden de INSTALACION DE MEDIDOR la cual se llevó a cabo el pasado 30 de junio de 2023:

SE INSTALO MEDIDOR DE 1/2"-OPERARIO-CRISTIAN CHAVEZ-WILLIAM MUÑOZ-COBRAR INSTALACION

16. Que, al revisas los consumos facturados **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** con **MATRICULA 30655**, y verificado el consumo promedio del predio con MATRICULA 142848, a razón que durante los últimos tres (3) periodos no se le ha facturado consumo por no presentar movimiento el medidor, y en virtud de las revisiones realizadas, al predio **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** con **MATRICULA 30655**, expuestas anteriormente, se determina que los consumo facturados corresponde al predio ubicado en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848**, dado la parte emotiva del peticionario, en la cual expresa que este predio se encuentra **HABITADO** y no se registra consumo.
17. Que, dado a las revisiones técnicas y especializadas realizadas al predio **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** con **MATRICULA 30655**, en las cuales se determino el correcto funcionamiento del instrumento de medida, no se ordenara el cambio de instrumento de medida identificado con serie Q18HA000155N000000000 **TOTALIZADOR. MATRICULA 30655**,
18. Que, dada el parte emotivo se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, descontar los consumo facturados al predio **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** con **MATRICULA 30655** en los periodos de marzo, abril , mayo y junio de 2023, pues estos corresponde a los consumos generados por el predio en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848** el cual durante los periodos de abril, mayo y junio no se facturo consumo aun estando **HABITADO**, según la parte expresa del peticionario **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**.
19. Que, en virtud del “Artículo 150. De los Cobros Inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario” (Subraya fuera de texto).
20. De la disposición referida, se colige que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cuentan con un término máximo de cinco (5) meses para cobrar el valor que por error, omisión o investigación de desviación significativa, no pudieron facturar de forma oportuna, salvo que se compruebe que hubo dolo por parte del usuario por lo cual se encuentra procedente , ordenar al área de facturación de la entidad cargar los consumos correspondiente a los meses de abril según promedio de consumo 20 mt3 abril , mayo 15mt3 , y junio 21mt3 **MATRICULA 142848**
21. Que, dado a que ya se instalo medidor en el predio en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848**, si los consumo facturados en los próximos dos periodos son inferiores a los consumo facturados por concepto **cobros dejados de facturar** de en los meses de abril , mayo y junio, se procederá a reliquidar las cuentas objeto de reclamo del predio en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848** facturando únicamente en estas en consumo promedio de los dos periodos posteriores a la instalación del nuevo medidor.

22. Que, se recomendará a la peticionaria, revisar frecuentemente instalaciones internas especialmente el tanque que surte los apartamentos y el Área Común, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos.
23. 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, señor **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a las facturas predio **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** con **MATRICULA 30655** en los periodos de marzo, abril, mayo y junio de 2023 cobrando 0 mt³, pues estos corresponde a los consumos generados por el predio en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848** el cual durante los periodos de abril, mayo y junio no se facturo consumo aun estando HABITADO, según la parte expresa del peticionario **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**.

ARTÍCULO SEGUNDO: informar al peticionario el señora, **WILLIAM MUÑOZ PEREZ** Que, dado a las revisiones técnicas y especializadas realizadas al predio **LAS AMERICAS CL 23 # 32 -16 TOTALIZADOR** con **MATRICULA 30655**, en las cuales se determinó el correcto funcionamiento del instrumento de medida, no se ordenara el cambio de instrumento de medida identificado con seria Q18HA000155N000000000 **TOTALIZADOR. MATRICULA 30655**.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de facturación de la entidad cargar los consumos correspondiente a los meses de abril según promedio de consumo 20 mt³ abril, mayo 15mt³, y junio 21mt³ por concepto **cobros dejados de facturar**. **MATRICULA 142848**

ARTÍCULO CUARTO: informar al peticionario el señora, **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, dado a que ya se instaló medidor en el predio en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848**, si los consumo facturados en los próximos dos periodos son inferiores a los consumo facturados por concepto **cobros dejados de facturar** de en los meses de abril, mayo y junio, se procederá a reliquidar las cuentas objeto de reclamo del predio en **CL 23 # 32 -16 APT 503 EDIFICIO AMERICAS** con en identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **MATRICULA 142848** facturando únicamente en estas en consumo promedio de los dos periodos posteriores a la instalación del nuevo medidor.

ARTÍCULO QUINTO: Recomendar a la peticionaria, señora **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, revisar frecuentemente instalaciones internas especialmente el tanque que surte los apartamentos y el Área Común, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos. **Matrícula No.30655**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, de la presente resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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. 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.



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Diecinueve(19) días del mes de Julio Dos Mil veintitrés (2023).