

**AVISO No 615**

07 DE DICIEMBRE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la sociedad **COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ** de conformidad de con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 5224 del 28 de noviembre de 2022

Persona a notificar: **COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 50 # 25-00 CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 07 de diciembre 2022

Señores:

**COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ**  
**CALLE 50 # 25-00 CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS**  
Armenia, Quindío.

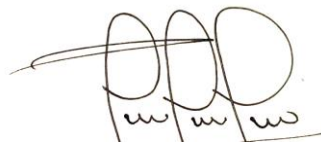
ASUNTO: Notificación por Aviso 615 RES- PQRDS 5224 del 28 de noviembre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 615 RES- PQRDS 5224** del 28 de noviembre de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION RADICADO 2022PQR531529 MATRICULA INTERNA 122316”**.

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
Abogado  
Direccion Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 5224**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2022PQR531529 DEL 2022-11-04**  
**MATRICULA 122316**

El abogado contratista adscrito a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

**CONSIDERANDO**

1. Para el día 04 de noviembre de 2022, la **COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ** a través de la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ** en calidad de apoderada, mediante radicado **2022PQR531529** radica ante las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. solicitud por medio de la cual pretende la revisión del consumo de la matrícula 122316 Súper inter, teniendo en cuenta que el incremento es por un valor de \$3.000.000. Así mismo, manifiesta su preocupación por que en 7 años jamás se había tenido este tipo de incrementos.
2. 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 (...).

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*.

3. Que en aras de revisar la facturación y en especial el consumo lo cual es pretendido en el derecho de petición, se procede a consultar el sistema de medición de la entidad evidenciando:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
6625	0	714	-1	NORMAL	28/10/2022
0	5766	145	-1	NORMAL	29/09/2022
5766	5689	77	-1	NORMAL	30/08/2022
5689	5540	149	-1	NORMAL	28/07/2022
5540	5398	142	-1	NORMAL	29/06/2022

4. Que, de la anterior información, se evidencia que la lectura correspondiente al mes de septiembre se registró una lectura de cero, lo que genera la necesidad de verificar las observaciones arrojadas en el sistema de lectura y de ordenes practicadas a la fecha en aras de dar claridad a lo acontecido. Para tal caso se evidencia lo siguiente:

Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones	
		Código	Descripción		Código	Descripción
2022	11	33	LECTURA	6851	-1	NORMAL
2022	10	33	LECTURA	6625	-1	NORMAL
2022	9	4	CRITICA	0	22	INACCESIBLE
2022	9	33	LECTURA	0	-1	NORMAL
2022	8	33	LECTURA	5766	-1	NORMAL

5. Según la información que se extrae del sistema de la entidad, se evidencia que para el mes de septiembre se generó una lectura de cero metros cúbicos, teniendo en cuenta la observación que para la toma de la lectura era inaccesible.
6. Que las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., en aplicación al debido proceso y en aras de ser garantista con los usuarios suscriptores del servicio, procedió a realizar visita critica al predio identificado con matrícula 122316 el día 28 de octubre de 2022 en el que se evidencio:

Fecha Ejecucion	2022-10-28 02:22:02	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-10-28 02:22:47	Observación	SURTE SUPER INTER DE LA 50. NO SE PUEDE TOMAR LECTURA PORQUE HAY UN CARRO ENCIMA DEL MEDIDOR
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	4480
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO

7. De la anterior información, se puede concluir que para la facturación del mes de septiembre la lectura actual era de **5766** pero la lectura actual en cuanto al consumo fue imposible tomar por razones ajenas a las partes, por lo tanto, se procedió a promediar el consumo, siendo esta la razón por la cual se le facturaron 145 m3.
8. Las Empresas Publicas de Armenia Q., E.S.P. informa que, cuando por alguna razón no es posible medir los consumos del predio, la **Ley 142 de 1994** en su art 146 estipula que: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.*

**Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo**

**suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.** (Subrayado y negrilla fuera de texto).

9. Que las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., actuaron de forma garantista con el suscriptor del servicio ya que, frente a la imposibilidad de toma de lectura, se realizó el cobro de acuerdo al promedio se consumó que ha tenido el predio, dando aplicación a lo dispuesto en la Ley.
10. Como corolario a lo anterior, en aras de dar respuesta al derecho de petición, se revisa la facturación del mes de septiembre y el mes de octubre, encontrando los siguientes aspectos:
  - Para el mes de septiembre se tomó la lectura anterior 5766 y lectura actual 0
  - Para el mes de octubre se tomó la lectura anterior 0 y lectura actual 6625.
11. De la anterior información, se puede evidenciar, que en este periodo de tiempo se generó un consumo de 859 metros cúbicos, de los cuales ya se habían cobrado 145 metros cúbicos promediados en el mes de septiembre, lo que quiere decir que por desacumulación quedarían pendientes de cobrar 714 m<sup>3</sup>, los cuales son facturados en el mes de octubre de 2022.
12. Que el anterior análisis tiene fundamento en las visitas de verificación realizadas en el predio, pero en especial, la visita realizada el día 09 de noviembre de 2022 mediante orden 924759 en la que se evidencia lo siguiente:

*“LEC 6775. SURTE 2 LOCALES. 20 PERSONAS. SURTE SUPERINTER Y DOLLARCITY. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMAN LEANDRO GUTIERREZ (ADMINISTRADOR) Y ADRIAN ALVAREZ (MANTENIMIENTO)”*
13. Con la información anterior, se evidencia que el medidor se encuentra en buen estado y que las instalaciones se encuentran de forma normal, lo que puede concluir que, el consumo reflejado para el mes de octubre corresponde a lo registrado por el medidor. Así mismo, es pertinente mencionar que la lectura tomada en la visita de verificación corresponde a 6775, lo que quiere decir que con relación a la lectura anterior de 6625 a la fecha se ha consumido un aproximado de 150 m<sup>3</sup>.
14. Que por parte de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., se recomienda hacer buen uso del recurso hídrico, realizando los respectivos mantenimientos y revisiones preventivas a las instalaciones hidráulicas, de igual forma, recomendar al personal que hace uso de las instalaciones internas, no dejar llaves abiertas ya que el cobro en la factura será acorde al consumo que registre el medidor y que para este caso en particular en el mes de octubre de está cobrando lo que específicamente se registró en el medidor.
15. Teniendo en cuenta el anterior análisis sustentado en el precepto normativo transcrito líneas atrás, se da respuesta a lo pretendido en el escrito petitorio en lo relacionado a la revisión del cobro facturado en los meses inmediatamente anteriores, resaltando que, no es posible ajustar o reliquidar el cobro generado, teniendo en cuenta que el valor cobrado corresponde a la lectura arrojada por el medidor teniendo en cuenta la desacumulacion de los dos meses de los cuales no fue posible la toma de lectura. De igual



manera, recomendar al suscriptor del servicio mantener despejado la zona de ubicación del medidor con el fin de que las lecturas por parte del personal autorizado se puedan realizar sin inconvenientes.

16. 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.

En mérito de lo anterior, las Empresas Publicas de Armenia Q., a través de Abogado contratista

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a lo pretendido por la parte peticionaria, **COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ** a través de la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ** en calidad de apoderada; de conformidad con lo considerado a lo largo del presente proveído.

**ARTICULO SEGUNDO:** Citar para la notificación personal del presente acto administrativo a **COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ** a través de la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ** en calidad de apoderada. En caso de no comparecer a la diligencia de notificación personal, esta se surtirá en los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a **COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ** a través de la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ** en calidad de apoderada que, 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. 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 veintiocho (28) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022).

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP