

**AVISO No 623**

16 de diciembre 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 5364 del 06 de diciembre de 2022**

Persona a notificar: **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES**

Dirección de notificación usuario **NUEVA BRASILIA MZ 3 CASA 16**

Funcionario que expidió el acto: **ANGIE ANDREA TREJOS**

Cargo: **Abogada 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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Armenia, Quindío. 16 de diciembre 2022

Señor (a):

**GIOVANNY ANTONIO GRAJALES ARIAS**

Dirección: **NUEVA BRASILIA MZ 3 CS 16**

Correo: [parramuñoznancy1@gmail.com](mailto:parramuñoznancy1@gmail.com)

**Matrícula No.97819**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **623** de la **Resolución PQRDS 5364 del 06 de diciembre de 2022**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No. 623** del **Resolución PQRDS 5364 del 06 de diciembre de 2022. "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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



**RESOLUCION PQRDS 5364**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 97819**

La Abogada 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 **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES ARIAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad en lo manifestado en el escrito, respecto del predio ubicado en **NUEVA BRASILIA MZ 3 CS 16**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **NUEVA BRASILIA MZ 3 CS 16**, identificado con **Matricula 97819**, se observa que a la fecha se encuentra PAZ Y SALVO con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
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.*
5. Que, en consecuencia, de lo solicitado por el peticionario, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matricula No. 97819**, la cual se llevó acabo el día 28 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:  
  
“SERVIVIO DIRECTO SE ROBARON EL MEDIDOR. SURTE 1 UNIDAD RESIDENCIAL. HABITAN 2 PERSONAS. FIRMA USUARIO.”



6. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 12 de agosto de 2022, se reportó fuga por robo del medidor, la cual fue reparada y se dejó el predio con servicio directo. Ahora bien, no entendemos a que hace referencia el usuario cuando indica que “compró el registro”.
7. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 97819**, se evidencia que al predio se genera la prestación del servicio de manera directa, es decir que no cuenta con un aparato de medición que permita facturar acorde a lo registrado por este, motivo por el cual en los periodos de agosto, septiembre y octubre de 2022 se facturó bajo la figura de consumo promedio acorde al consumo reportado en el predio cuando tenía el medidor instalado, por ende no es procedente realizar descuentos y/o ajustes.
8. Que, en los periodos de junio y julio de 2022 se facturó acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio, por ende no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a dichas cuentas.
9. Que, referente al tema del medidor, es importante que el usuario tenga en cuenta que la entidad tiene el deber de informarle al usuario sus opciones de compra del medidor, las cuales son adquirirlo en el mercado cumpliendo con los requisitos y presentar certificado de calibración, garantía y factura de compra o adquirirlo directamente con la empresa y este tiene un costo total de **\$328.649** discriminado así:
  - Medidor pre equipado para lectura remota, R315 valor \$273.700
  - Instalación del medidor valor \$25.199
  - Válvula antifraude valor \$29.750
10. Que, en razón a su solicitud se procederá a ordenar la instalación del medidor y efectuar si cobro en la próxima factura, así mismo su usted desea diferir dicho valor a cuotas deberá acercarse a la entidad y realizar el debido procedimiento en las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
11. 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 parcialmente a las pretensiones del peticionario, señor **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES ARIAS**, en el sentido de ordenar al área de Gestión Control Perdidas la instalación del medidor al predio identificado **Matrícula 97819**, y efectuar su cobro en la próxima factura, así mismo su usted desea diferir dicho valor a cuotas deberá acercarse a la entidad y realizar el debido procedimiento en las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas

en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES ARIAS**, que se evidencia que al predio se genera la prestación del servicio de manera directa, es decir que no cuenta con un aparato de medición que permita facturar acorde a lo registrado por este, motivo por el cual en los periodos de agosto, septiembre y octubre de 2022 se facturó bajo la figura de consumo promedio acorde al consumo reportado en el predio cuando tenía el medidor instalado, por ende no es procedente realizar descuentos y/o ajustes. **Matricula 97819**

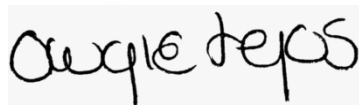
**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES ARIAS**, que en los periodos de junio y julio de 2022 se facturó acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio, por ende no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a dichas cuentas. **Matricula 97819**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **GIOVANNY ANTONIO GRAJALES ARIAS**, 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). 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (06) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**ANGIE ANDREA TREJOS**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.