

AVISO No. 316

09 Mayo de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6297 DEL 30 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE**

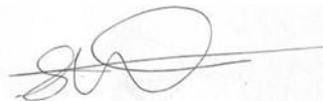
Dirección del predio: **BARRIO MONTEBLANCO MANZANA A CASA 1 ETAPA 3.**

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

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. 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.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 09 Mayo de 2024

Señor (a):

**HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE**

Dirección de notificación: **BARRIÓ MONTEBLANCO MANZANA A CASA 1 ETAPA 3.**

Matrícula: **No. 83655.**

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 316 - **RESOLUCION PQRDS No. 6297 DEL 30 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 316 - RESOLUCION PQRDS No. 6297 DEL 30 DE ABRIL 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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

**Abogado Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

## RESOLUCION PQRDS 6297

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

RADICADO No.2024PQR972334

MATRICULA 83655

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 **HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE**, 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 de petición con **RADICADO No. 2024PQR972334**, respecto del predio identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 83655**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Atendiendo su petición con radicado No. **2024PQR972334**, y verificado en el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en el **BARRIO MONTEBLANCO MANZANA A CASA 1 ETAPA 3**, a la fecha cuenta con un saldo pendiente por valor de **\$ 80.960,00, por concepto de servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**.
3. En primer lugar se tiene que la petición inicial identificada bajo el radicado **No. 2023PQR484933**, fue resuelta de fondo y en los términos legales, en virtud a que en la misma únicamente se estaba pretendiendo el reintegro de un valor cobrado en el periodo de Febrero del 2024, el cual se facturó bajo la modalidad de promedio en razón a que no fue posible realizar la toma de lectura al predio ubicado en el **BARRIO MONTEBLANCO MANZANA A CASA 1 ETAPA 3, identificado con Matrícula 83655**, según el reporte generado por el área encargada de la toma de lecturas, donde se evidencia que para el periodo objeto de reclamo, para el periodo en discusión No fue posible tomar la lectura certera del predio en mención, prueba de ello se adjunta pantallazo del historial del registro de lectura del inmueble, confrontado con el material anexo en el recurso

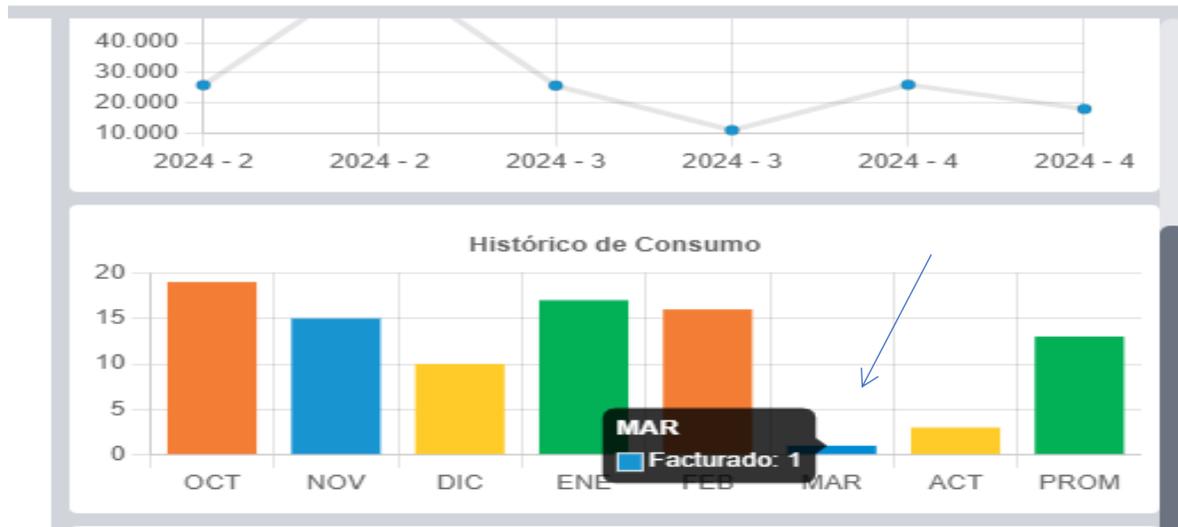
Equipo Medición	Ciclo	Año	Mes	Causa lectura	Lectura	Observación lectura	Fecha Lectura	Fecha Creación
2014EPA000032212	10	2024	4	33 - LECTURA	2028	-1 - NORMAL	17/04/2024	16/04/2024
2014EPA000032212	10	2024	3	4 - CRITICA	2025	-1 - NORMAL	20/03/2024	18/03/2024
2014EPA000032212	10	2024	3	33 - LECTURA	2021	-1 - NORMAL	18/03/2024	15/03/2024
2014EPA000032212	10	2024	2	4 - CRITICA		102 - OBSTACULO...	20/02/2024	19/02/2024
2014EPA000032212	10	2024	2	40 - LECTURA...		118 - TAPADO	16/02/2024	16/02/2024
2014EPA000032212	10	2024	2	33 - LECTURA	2024	118 - TAPADO	17/02/2024	16/02/2024

4. Es de anotar que para el caso en particular no hay lugar a solicitar informes técnicos para tomar una decisión, ya que el mero reporte u observación de la empresa encargada de la toma de lecturas, la cual se realiza mediante un aplicativo móvil, información la cual ingresa al sistema comercial de manera inmediata, sirve como elemento probatorio o soporte para motivar los actos administrativos; y no dan pie a realizar algún tipo de fraude como usted lo manifiesta en el escrito de petición, igualmente es válido resaltar que en los elementos o pruebas que adjunta el peticionario a la solicitud inicial, no se allega fotografías de plano o panorámicas que prueben que efectivamente el predio no contaba con algún elemento que impidiera la toma de lectura, si no que apporto una fotografía del medidor la cual no cuenta con fecha y pudo ser tomada posterior a la lectura del periodo de febrero y las fotografías adjuntas al recurso de reposición (Fotografía 3 del folio 4 ) muestran claramente que justo al lado del Medidor hay un material de construcción, el cual muy probablemente se encontraba obstaculizando el mismo el día de la toma de la lectura y motivo por el cual se generó la observación de Medidor Tapado. Suposición que puede ser corroborada con la toma de lecturas del mes siguiente al de la reclamación en la cual si se pudo tomar lectura certera y la entidad facturó una desacumulación de consumo de dos periodos en la cual solo se cobró 1m3, lo anterior amparado en el marco normativo .



5. Caso contrario ocurre con la respuesta generada por El Abogado Daniel Gil, donde si contaba con argumentos en los que fundamento su respuesta, los cuales no son falsos como lo afirma el usuario, como quiera, no es el Abogado el que ejecuta la toma de lectura y menos el que considera la observación de la misma, si no que se realizan las consultas pertinentes en el sistema de información comercial de la entidad prestadora del servicio y este arroja observaciones que se presumen certeras y veraces, donde nunca se observa temeridad o mala fe por parte del funcionario de la empresa, en consecuencia de lo mencionado no es posible afirmar que en la Respuesta enviada al usuario, se tipifiquen conductas objeto de reproche y tampoco existe lugar a que dentro de la actuación desarrollada por el Abogado Daniel Gil, se desplieguen acciones tendientes a iniciar procesos de carácter disciplinario. Aun así al momento de interponer el recurso al cual tiene derecho el usuario ya estaba facturado el periodo en el cual se realizó la desacumulación de

consumo a su favor cobrando en el periodo de marzo de 2024



- De conformidad a lo anterior, como solo se le cobro 1mt3, aplicando una desacumulación del consumo a su favor ya para el periodo de Abril la facturación se encuentra totalmente normalizada el registro de medición, y sin obstáculos que impidan la toma de la correspondiente lectura a la fecha, dejando como prueba que posiblemente en esa fecha si existió un obstáculo temporal más no definitivo.
- Para **EPA 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.

Por lo anteriormente dicho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Negar las pretensiones del peticionario, señor **HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE**, en el sentido de que para el caso en particular no hay lugar a expedir Informes Técnicos y la prueba en la que fundamento su respuesta se encuentra en sistema de información de la entidad como se ve reflejado en la imagen que precede el Numeral 3 de la presente Resolución. Y no hubo lugar a practicar otras pruebas en el recurso ya que se confirma la decisión bajo los mismos argumentos de la respuesta inicial.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Negar las pretensiones del peticionario, señor **HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE**, en razón a que no hay lugar a realizar apertura de proceso disciplinario, por tanto que no se tipifica dicha conducta, ya que los fundamentos bajo los cuales se Resolvió su petición inicial son verídicos y es información que se extrae del sistema de información de la entidad, más no de manifestaciones propias del abogado.

**ARTÍCULO TERCERO:** informar al peticionario, señor que el procedimiento a seguir, es esperar el pronunciamiento de la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien es el superior jerárquico, como quiera que ya fue remitido el expediente completo, en aras de tramitar el recurso de apelación que procede ante este ente de control y vigilancia y que no se remite al área mencionada por el usuario ya que las actuaciones desplegadas por el abogado Daniel Gil, siempre estuvieron dentro de los parámetros legales y

principios constitucionales, además en el recurso no se tramitan hechos y/o situaciones que no fueron relacionadas en la petición inicial.

**ARTÍCULO CUARTO:** No amerita enviar a control interno ya que en esta dependencia se revisó e indagó en el sistema de la dirección comercial para validar si la respuesta emitida contenía alguna tacha o falsedad por parte del área jurídica y la cual determino que no existe una conducta por fuera de lo contenido en nuestras bases de datos que son las que llevan a tomar las decisiones en primera instancia, ya que la oficina de control interno se le remiten las actuaciones que cada jefe de área considere sean cometido falta o falsedad alguna. Igualmente la superintendencia quien es el superior jerárquico, valida el material probatorio y allí determina si se inicia el proceso respectivo de silencio administrativo positivo y/ o confirmación o no de descuento alguno.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar el peticionario, señor **HECTOR HERNAN ACOSTA USECHE**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** Frente a la presente resolución, no procede recurso alguno, en razón a que para la matrícula **83655**, ubicada en el **BARRIO MONTEBLANCO MANZANA A CASA 1 ETAPA 3**, nos encontramos a la espera del Fallo del Recurso de Apelación, el cual se le dio trámite ante la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y a la fecha no se han pronunciado al respecto.

Dado en Armenia, Q., a los Treinta (30) día del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
Abogado-Contratista  
Dirección Comercial. EPA E.S.P.

