

AVISO No. 834

10 Octubre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **GERMAN ALONSO GALEANO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10732 DEL 02 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **GERMAN ALONSO GALEANO**

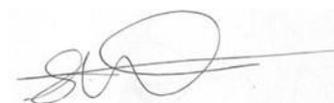
Dirección del predio: **CALLE 3 # 7 – 51. BOTANIKA**

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, 10 Octubre de 2024

Señor (a):

GERMAN ALONSO GALEANO.

Dirección: **CALLE 3 # 7 – 51. BOTANIKA.**

Matrícula No. **163207 - 163208.**

Armenia, Quindío.

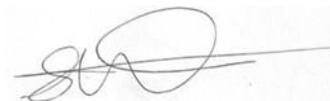
ASUNTO: Notificación por Aviso 834 – **RESOLUCION PQRDS No. 10732 DEL 02 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 834 – “RESOLUCION PQRDS No. 10732 DEL 02 DE OCTUBRE 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 10732
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR275655
MATRICULA 163207 - 163208

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,

CONSIDERANDO

1. Que, el peticionario **GERMAN ALONSO GALEANO**, 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 **No. 2024PQR275655**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predios ubicados en la **CALLE 3 # 7 – 51 TOTALIZADOR TORRE 3 BOTANIKA y CALLE 3 # 7 – 51 TOTALIZADOR TORRE 4 BOTANIKA**, identificados con **Matrículas 163207 y 163208**, respectivamente.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en la **CALLE 3 # 7 – 51 TOTALIZADOR TORRE 3 BOTANIKA y CALLE 3 # 7 – 51 TOTALIZADOR TORRE 4 BOTANIKA**, identificados con **Matrículas 163207 - 163208**, se observa que a la fecha dichos inmuebles presentan deuda de saldo corriente, por valor de **UN MILLON TRECE MIL SETECIENTOS VEINTE PESOS (\$1.013.700,00) MCTE y UN MILLON SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS (\$1.072.580,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Contrato

163207 - BOTANIKA PARQUE RESIDENCIAL

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 3

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 1.013.720,00	\$ 0,00	\$ 1.013.720,00	\$ 0,00	\$ 0,00

Contrato

163208 - BOTANIKA PARQUE RESIDENCIAL

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 3

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 1.072.580,00	\$ 0,00	\$ 1.072.580,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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, una vez revisado el sistema comercial de la empresa los predios identificados con matrículas **163207 - 163208**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que vienen con observación de lectura normal y tapado.

- **163207**

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9	5387	566	411	155	LECTURA	NORMAL	10/09/2024
2024	8	5367	411	0	124	LECTURA	DESACUMULACIO...	12/08/2024
2024	7	5347	287	0	0	LECTURA	NORMAL	10/07/2024
2024	6	5328	0	0	0		TAPADO	11/06/2024
2024	5	5309	0	0	0		TAPADO	09/05/2024

- **163208**

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9	5387	1329	1165	164	LECTURA	NORMAL	10/09/2024
2024	8	5367	1165	0	131	LECTURA	DESACUMULACIO...	12/08/2024
2024	7	5347	1034	0	0	LECTURA	NORMAL	10/07/2024
2024	6	5328	0	0	0		TAPADO	11/06/2024
2024	5	5309	0	0	0		TAPADO	09/05/2024

6. Que, conforme a lo anterior procedimos a analizar el caso con el área de facturación con el fin de determinar a que se debía dicha situación, que una vez revisamos y se hicieron los cálculos pertinentes, se determinó que el consumo de los apartamentos de la **TORRE 3 y TORRE 4**, eran inferiores a lo facturado por cada uno de los totalizadores.
7. Que, conforme a lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.68735384** con el fin de que se cobren **68mts3 de consumo. Mat. 163207**.
8. Que, conforme a lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.68735386** con el fin de que se cobren **68mts3 de consumo. Mat. 163208**.
9. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula “La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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”.

10. Que, de igual manera ya el área de facturación procederá a realizar los ajustes necesarios en el software, en el sentido de vincular la totalidad de apartamentos de cada torre para que no se vuelva a presentar este inconveniente.
11. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 163207 - 163208.**
12. 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 las pretensiones del peticionario **GERMAN ALONSO GALEANO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.68735384** con el fin de que se cobren **68mts3 de consumo. Mat. 163207.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a las pretensiones del peticionario **GERMAN ALONSO GALEANO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.68735386** con el fin de que se cobren **68mts3 de consumo. Mat. 163208**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, **GERMAN ALONSO GALEANO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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 o por el correo electrónico 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dos (02) día del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

Revisó: **Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCION AL USUARIO.**