

AVISO No. 1021

28 de noviembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 12931 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **HERNAN DAVID OSORIO**

Dirección del predio: **CARRERA 27 # 44 – 25. TR 2 - AP 2114. SANTA SOFIA CLUB**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

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 director comercial (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

Atentamente,

  
**JOSE LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I  
Dirección Comercial. EPA E.S.P**



Armenia, 28 de noviembre de 2024

Señor(a)

**HERNAN DAVID OSORIO.**

Dirección: **CARRERA 27 # 44 – 25. TR 2 - AP 2114. SANTA SOFIA CLUB.**

Matrícula No. 139458.

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 1021 – **RESOLUCIÓN PQRDS 12931 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso-1021-**RESOLUCIÓN PQRDS 12931 DE 20 DE NOVIEMBRE DE “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN.”**

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,

*Jose Landazuri*  
**JOSE LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**



RESOLUCION PQRDS 12931  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR822871  
MATRICULA 139458

El director comercial (e) 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 **HERNAN DAVID OSORIO**, 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. 2024PQR822871**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 27 # 44 – 25. TR 2 - AP 2114. SANTA SOFIA CLUB**, identificado con **Matrícula 139458**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 27 # 44 – 25. TR 2 - AP 2114. SANTA SOFIA CLUB**, identificado con **Matrícula 139458**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 el predio identificado con matrícula **139458**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura **normal y frenado**.

| Año  | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2024 | 10  | 5416            | 262            | 262              | 20      | LECTURA       | FRENADO             | 22/10/2024     |
| 2024 | 9   | 5396            | 262            | 262              | 20      | LECTURA       | FRENADO             | 20/09/2024     |
| 2024 | 8   | 5376            | 262            | 262              | 8       | LECTURA       | FRENADO             | 21/08/2024     |
| 2024 | 7   | 5355            | 262            | 262              | 0       | LECTURA       | NORMAL              | 22/07/2024     |
| 2024 | 6   | 5336            | 262            | 262              | 0       | LECTURA       | NORMAL              | 21/06/2024     |

6. Que, se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa donde se evidencia que se realizó una visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

**Observación**  
**MEDIDOR ELSTER SERIE 0448 LECTURA 262, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 3 PERSONAS, MEDIDOR FRENADO SURTE APTO INSTALCIONES NORMAL, REVISO JOSE ELIECER DIAZ NIETO REPORTO JUAN ESTABN RESTREPO -PQR**

7. Que, conforme a la visita de verificación y teniendo en cuenta los consumos facturados en los últimos 5 meses, se evidencia que para los periodos correspondientes a los meses de junio y julio se cobraron únicamente cargos básicos a un predio en el cual residen 3 personas.
8. Que, respecto a su manifestación de cuál es la norma o fundamento para el cobro de **20m<sup>3</sup>**, es importante recordar que según **concepto 89171 de 2024 CRA**, nos indica que el promedio por suscriptor, en municipios de 1000 a 2000 metros sobre el nivel del mar el promedio es de **13m<sup>3</sup>**.
9. Que, según lo anteriormente mencionado y teniendo en cuenta los **48m<sup>3</sup>** cobrados en los últimos 5 periodos, los cuales equivalen a un promedio de **9m<sup>3</sup>** por periodo, Empresas Públicas de Armenia ha cobrado un consumo inferior al regulado por la **CRA**.
10. Que, como se le informó al peticionario en anterior resolución, en la cual se le daba plazo de **un mes** para adquirir el medidor a través de Empresas Públicas de Armenia o en el comercio y que a la fecha ninguna de las dos opciones ha sido ejecutadas, se le informa al peticionario que debe proceder con la instalación del medidor de manera **inmediata**, toda vez que se hace necesario que el predio cuente con un aparato de medición en optimas condiciones con el fin de cobrar el verdadero consumo.
11. Que, lo anterior con fundamento en el **art 144 de la ley 142 de 1994**, el cual estipula:

*“De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal*



caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas”

12. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones de las cuentas correspondientes al servicio de acueducto, toda vez que como se mencionó en el numeral 7, existieron periodos en los cuales se cobraron cargos básicos a un predio que se encuentra ocupado y generando consumo.
13. 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 139458.**
14. 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:** No acceder a las pretensiones del peticionario **HERNAN DAVID OSORIO**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la **matrícula 139458**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, que debe proceder con la instalación **inmediata** del medidor.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, **HERNAN DAVID OSORIO**, 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](mailto: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.

Dado en Armenia, Q., a los veinte (20) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024)

CÚMPLASE NOTIFÍQUESE Y

**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Director Comercial (E) E.P.A. E.S.P.

Proyectó: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

