

AVISO No. 1027

29 de noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora JULIANA SOTO SEPULVEDA. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 12925 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JULIANA SOTO SEPULVEDA**

Dirección del predio: **URBANIZACION GUADUALES DE LA VILLA MANZANA 10 CASA 15**

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 . 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, 29 de noviembre de 2024

Señora:

JULIANA SOTO SEPULVEDA

DIRECCION: URBANIZACION GUADUALES DE LA VILLA MANZANA 10 CASA 15.

EMAIL: julianasoto1@hotmail.com

Matriculas: 91826

LC

ASUNTO: Notificación por Aviso 1027– RESOLUCIÓN PQRDS 12925 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso-1027 **RESOLUCIÓN PQRDS 12925 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2024** "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 12925 DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR303254
MATRICULA 91826**

El Director Comercial de 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, la señora **JULIANA SOTO SEPULVEDA**, 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, donde expresa estar en desacuerdo con el consumo facturado para el mes de octubre, la entidad prestadora del servicio permite Informar, lo siguiente, respecto del predio ubicado en la **URBANIZACION GUADUALES DE LA VILLA MANZANA 10 CASA 15, identificado con Matrícula N°91826**.
2. Que, verificado en el sistema de información de la empresa, el historial del predio ubicado en la **URBANIZACION GUADUALES DE LA VILLA MANZANA 10 CASA 15, identificado con Matrícula N°91826**, se observa que a la fecha se encuentra a paz y salvo por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo, cartera vencida.

Contrato

91826 - JHON JAIRO GRAJALES

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 16

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

3. Que, 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 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”*.
5. Que según la manifestación realizada por la usuaria, donde solicita una revisión de las lecturas, en razón a que se considera que se le está facturando un acumulado que no obedece a la realidad, es menester de la empresa informarle que, como se puede apreciar en el sistema de información de la entidad, el registro de medición del predio, lleva más de 5 periodos donde el inmueble, tiene como observación que el predio tiene el **medidor tapado, bajo llave, de difícil acceso**, lo que lo hace inaccesible al funcionario y se torna imposible tomar la correspondiente lectura motivo por lo que viene con la misma lectura (1.283mt3), ya que no se ha podido obtener una lectura certera de los consumos del predio, motivo por el cual, en los periodos donde no se logra tomar lectura certera, se realiza el cobro bajo la modalidad de promedio, y posteriormente, cuando ya se puede tomar lectura certera, se cobra la diferencia que arroje la misma con la última lectura certera, lo que obedece a una **desacumulación de consumo**, y esta no se genera por el no pago de la factura, si no, por no lograr obtener la lectura certera en el periodo indicado,



Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						05/11/2024 14:06:06
Fecha Ejecución						07/11/2024 10:10:00
Fecha fin ejecución						12/11/2024, 10:10:00
Fecha Legalización						12/11/2024 10:16:02
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4115 - GILDARDO JIMENEZ
Usuario que Genera						danielgs
Usuario que Legaliza						jflandazuri
Programa						WFLEGA
Cupón						-----

Observación

SURTE 2 UNIDADES HABITACIONALES , PREDIO SOLO , BAJO REJA FOTOS EN GRUPO DE REVISORES , REVISO GILDARDO JIMENEZ REPORTO DANIEL GIL -PQR..

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	10	5421	0	0	20	LECTURA	INACCESIBLE	28/10/2024
2024	9	5401	0	1283	20	LECTURA	BAJO LLAVE	26/09/2024
2024	8	5381	1283	1283	8	LECTURA	BAJO LLAVE	28/08/2024
2024	7	5360	1283	1283	10	LECTURA	BAJO LLAVE	26/07/2024
2024	6	5341	1283	1283	0	LECTURA	BAJO LLAVE	26/06/2024
2024	5	5322	1283	1283	10	LECTURA	BAJO LLAVE	28/05/2024
2024	4	5303	1283	1283	10	LECTURA	BAJO LLAVE	26/04/2024

6. Que aunado a lo anterior se realizó visita de verificación el día 7 de noviembre del año que aun cursa, en aras de obtener una lectura del registro del instrumento de medición pero fue imposible en virtud a que el predio se encuentra bajo llave y no se tiene un acceso libre al medidor, tal y como se aprecia en el siguiente pantallazo del sistema de información de la entidad y las evidencias fotográficas.





7. Que como puede evidenciarse en las imágenes adjuntas al numeral que antecede, el instrumento de medición se encuentra en el interior del predio y el mismo permanece bajo llave, situación que impide la toma de lecturas mes a mes en el inmueble, y no se encuentran viables las propuestas que realiza la usuaria en virtud a que los funcionarios encargados de la toma de lectura salen con una ruta trazada donde deben tomar la lectura de aproximadamente 700 predios, y sería imposible tener que llamar o acordar una cita con un usuario solamente para tomar la lectura de un predio.

8. Que, en virtud a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta de acueducto objeto de reclamación, en razón a que la empresa facturo los consumos del predio de forma correcta aplicando la figura de cobro por promedio, se le recomienda a la usuaria dejar la reja sin llave, o en su defecto trasladar el instrumento de medición a un lugar de fácil acceso.

9. 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: Negar las pretensiones de la peticionaria, la señora **JULIANA SOTO SEPULVEDA**, en el sentido de que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta de acueducto objeto de reclamación, en razón a que la empresa facturo los consumos del predio de forma correcta aplicando la figura de cobro por promedio, en virtud a que el predio tiene el **medidor**

tapado, bajo llave, de difícil acceso, lo que lo hace inaccesible al funcionario y se torna imposible tomar la correspondiente lectura motivo por lo que viene con la misma lectura (1.283mt³), ya que no se ha podido obtener una lectura certera de los consumos del predio, motivo por el cual, en los periodos donde no se logra tomar lectura certera, se realiza el cobro bajo la modalidad de promedio, se le recomienda a la usuaria dejar la reja sin llave, o en su defecto trasladar el instrumento de medición a un lugar de fácil acceso.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, la señora **JULIANA SOTO SEPULVEDA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Contra 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 de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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 veintiún (21) días del mes de noviembre Dos Mil veinticuatro (2024).

DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (E).
EPA E.S.P

Proyecto, Daniel Gil Sánchez, Abogado Contratista.

Reviso y Aprobó, Luz Adriana Cardona Poveda, Profesional Especializado II.

