

16 de diciembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13250 DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23 - 11 LOCAL 1 SECTOR CENTRO**

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 al correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co, advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

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



Armenia, Quindío. 16 de diciembre de 2024

Señor(a)
CIUDADANO ANONIMO
DIRECCION: CARRERA 15 # 23 - 11 LOCAL 1 SECTOR CENTRO.
Matricula: 35492
LC

ASUNTO: Notificación por Aviso 1084 **RESOLUCIÓN PQRDS 13250 DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso -1084 **RESOLUCIÓN PQRDS 13250 DEL 05 DE DICIEMBRE 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 13250 DEL 05 DE DICIEMBRE DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR912846
MATRICULA 35492**

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, el señor **CIUDADANO ANONIMO**, 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 solicita explicación del cobro generado en el periodo de octubre, la entidad prestadora del servicio permite Informar, lo siguiente, respecto del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23 - 11 LOCAL 1 SECTOR CENTRO**, identificado con **matrícula N°35492**.
2. Que, verificado en el sistema de la empresa, el historial del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23 - 11 LOCAL 1 SECTOR CENTRO**, identificado con **matrícula N°35492**, se observa que a la fecha se encuentra pendiente por cancelar la suma de **\$ 337.030** por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo, dos facturas con saldo.

Contrato

35492 - MANUEL FERNANDO TORRES MORA

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 8

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 337.030,00	\$ 0,00	\$ 337.030,00	\$ 0,00	\$ 0,00	2

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”*. Además, en la visita realizada, con registro fotográfico realizado al medidor instalado en el predio, se observa que la lectura en el aparato de medición se encuentra que el medidor se encuentra instalado en una zona de difícil acceso lo que no permite tomar la correspondiente lectura mesa mes, conforme a lo preceptuado en el **inciso final del artículo 20 del decreto 302 del 2000**, ha establecido lo siguiente: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.”**
5. Que según la manifestación realizada por el usuario, 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, para el periodo de octubre se le facturó bajo la modalidad de cobro promedio ya que no fue posible tomar la lectura de forma adecuada, y en la factura se evidencia la observación de lectura **“bajo llave”**, por lo que en los periodos donde no se logra tomar lectura, se realiza el cobro bajo la modalidad de promedio, y posteriormente, cuando se hace posible la toma de lectura, se factura 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, tal y como se aprecia en el siguiente pantallazo del sistema de información de la entidad,



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	11	5433	382	0	27	LECTURA	DESACUMULACIO...	18/11/2024
2024	10	5413	0	350	5	LECTURA	BAJO LLAVE	17/10/2024
2024	9	5393	350	350	0	LECTURA	NORMAL	17/09/2024
2024	8	5373	350	348	2	CRITICA	NORMAL	16/08/2024
2024	7	5352	348	341	7	LECTURA	NORMAL	18/07/2024

6. Que, para el periodo de noviembre se logró tomar la lectura certera la cual indica un registro de **382mt³**, y la última lectura certera que tenía el predio era de **350mt³**, es decir, que entre la última lectura certera y la lectura actual, existe una diferencia de **32mt³**, y si realizamos la suma de los consumos facturados por la empresa en los periodos de octubre y noviembre, nos arroja un total de **32mt³**, quiere decir lo anterior que la empresa ha facturado dentro del promedio de consumo y sin exceder el mismo.

7. Quiere decir lo anterior que la empresa ha realizado el procedimiento establecido en la Ley 142 de 1994, y no se configura una omisión en la prestación del servicio, ni tampoco se puede atribuir a la empresa de servicios públicos, la negligencia con la que actúa el usuario o suscriptor del servicio en virtud a que en la factura que llega mes a mes se encuentra toda la información necesaria, para que el usuario verifique si en su predio la prestación del servicio se encuentra dentro de los parámetros normales, siendo la factura, un documento claro, expreso, exigible y objeto de recurso.

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 Desacumulación del consumo, como quiera que en el periodo de Julio no fue posible tomar la lectura certera del inmueble.

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 al peticionario, el señor **CIUDADANO ANONIMO**, en el sentido de que no se encuentra procedente realizar ajuste o descuentos a la factura objeto de reclamación, como quiera que se probó por parte de este ente prestador de servicio, que la negligencia es de parte del usuario o suscriptor del servicio al no permitir la lectura del aparato de medición o en su defecto no tenerlo ubicado en un lugar accesible o fácil para la toma de la correspondiente lectura, tal y como se argumenta en debida forma en los numerales 4,5,6 y 7 de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **CIUDADANO ANONIMO**, que el soporte principal de que se realizó el procedimiento en debida forma, es la factura emitida mes a mes, donde encuentra toda la información necesaria, para que el usuario verifique si en su predio la prestación del servicio se encuentra dentro de los parámetros normales, siendo la factura, un documento claro, expreso, exigible y objeto de recurso, además de los pantallazos del sistema de información de la entidad, plasmados en la presente Resolución; en cuanto a la visita pretendida la misma ya se llevó a cabo y brindo los argumentos y elementos necesarios para soportar la presente decisión.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, el señor **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Contra la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación ante el Director Comercial 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.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (05) días del mes de diciembre Dos Mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



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

Proyecto, Daniel Gil Sánchez, Abogado Contratista
Reviso y Aprobó, Luz Adriana Cardona Poveda, Profesional Especializado II.

