

27 de diciembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13640 DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**

Dirección del predio: **CALLE 23 # 32 – 16 TOTALIZADOR LAS AMERICAS**

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

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

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 (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

Atentamente,


JOSE LANDAZURI

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

Armenia, Quindío. 27 de diciembre de 2024



Señor(a)

WILLIAM MUÑOZ PEREZ

DIRECCION: CALLE 23 # 32 – 16 TOTALIZADOR LAS AMERICAS.

Matricula: 30655

Armenia, Quindío

LC

ASUNTO: Notificación por Aviso 1118 “RESOLUCIÓN PQRDS 13640 DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2024”

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso -1118- **RESOLUCIÓN PQRDS 13640 DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2024” POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

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

Superservicios
Pública de Armenia S.A.S.



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

RESOLUCION PQRDS 13640
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR894321
MATRICULA 30655

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,

CONSIDERANDO

1. Que, el peticionario **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, 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. 2024PQR894321**, donde solicita una revisión de dos unidades residenciales que posiblemente el medidor se encuentra frenado lo que ocasiona que ese consumo que no registran los individuales se está cobrando al totalizador, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 23 # 32 – 16 TOTALIZADOR LAS AMERICAS**, identificado con **matrícula 30655**.
2. Que, verificado el sistema de información de la entidad, el predio ubicado en la **CALLE 23 # 32 – 16 TOTALIZADOR LAS AMERICAS**, identificado con **matrícula 30655**, se encuentra a paz y salvo por concepto de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Contrato

30655 - JUDITH PEREZ MUÑOZ

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 10

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 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, atendiendo la solicitud realizada por el peticionario, se enviaron las visitas de verificación correspondientes a los predios identificados con matrículas **142838 y 143836**, ubicadas en el mismo conjunto residencial en aras de establecer si efectivamente los instrumentos de medición se encuentran frenados, visitas que generaron la siguiente información, tal y como se aprecia en el siguiente pantallazo del sistema comercial de la entidad:



RESULTADO DE LA VISITA REALIZADA AL PREDIO IDENTIFICADO CON MATRICULA 142836

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						27/11/2024 10:50:18
Fecha Ejecución						28/11/2024 09:28:00
Fecha fin ejecución						4/12/2024, 9:28:00
Fecha Legalización						04/12/2024 09:30:19
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4535 - JAIRO VALENCIA
Usuario que Genera						danielgs
Usuario que Legaliza						jflandazuri
Programa						WFLEGA
Cupón						-----

Observación

LECTURA 549, SURET 1 UNIDAD HABITACIONAL, SE LLAMO AL USUARIO Y NO RESPONDIO LLEGUE AL PREDIO TAMBIENM POR EL CITOFONO Y PREDIO SOLO , SE TOMO LECTURA , REVISO JAIRO VALENCIA REPORTO DANIEL GIL -PQR.

HISTORICO DE CONSUMOS DEL PREDIO IDENTIFICADO CON MATRICULA 142836

Consumos por Período									
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2024	11	5435	549	549	0	LECTURA	NORMAL	20/11/2024	
2024	10	5415	549	549	0	LECTURA	NORMAL	21/10/2024	
2024	9	5395	549	548	1	LECTURA	NORMAL	19/09/2024	

- Que, según el resultado de la visita realizada al predio identificado con **matricula 142836**, podemos afirmar que el instrumento de medición puede estar frenado o presentando fallas en su funcionamiento ya que no es posible que en un lapso de 3 meses no se mueva si no 1 metro cubico, estando ocupado motivo por el cual se ordenara al área de gestión control pérdidas para que realice el retiro del medidor para chequeo en aras de establecer el correcto funcionamiento del mismo, y mientras se genera dicha revisión se ordena al área de facturación cobrar el promedio de 6.5mt3.

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						27/11/2024 10:54:47
Fecha Ejecución						28/11/2024 09:24:00
Fecha fin ejecución						4/12/2024, 9:24:00
Fecha Legalización						04/12/2024 09:27:45
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4535 - JAIRO VALENCIA
Usuario que Genera						danielgs
Usuario que Legaliza						jfiandazuri
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación						
LECTURA 291, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, SE LLAMO AL USUARIO Y NO RESPONDIO ME DIRIGI AL PREDIO Y EL CITOFONO NO ESPNDIO , SOLO SE TOMO LA LECTURA . REVISO JAIRO VALENCIA REPORTO DANIEL GIL -POR .						

HISTORICO DE CONSUMOS DEL PREDIO IDENTIFICADO CON MATRICULA 142838

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura
2024	11	5435	291	291	0	LECTURA	DESOCUPADO
2024	10	5415	291	291	0	LECTURA	DESOCUPADO
2024	9	5395	291	291	0	LECTURA	NORMAL
2024	8	5375	291	290	1	LECTURA	NORMAL

- Que, según el resultado de la visita realizada al predio identificado con **matricula 142838**, podemos afirmar que el instrumento de medición puede estar frenado o presentando fallas en su funcionamiento ya que no es posible que en un lapso de 4 meses no se mueva si no 1 metro cubico, estando ocupado motivo por el cual se ordenara al área de gestión control pérdidas para que realice el retiro del medidor para chequeo en aras de establecer el correcto funcionamiento del mismo, y mientras se genera dicha revisión se ordena al área de facturación cobrar el promedio de 6.5mt3.
- Que, según lo expuesto se encuentra procedente, ordenar al área de facturación descontar los 49mt3 cobrados a la **matricula 30655 "totalizador"**, en los últimos 4 periodos, por otra parte se ordena al área de facturación cobrar **6.5mt3**, en los periodos de agosto, septiembre, octubre y noviembre, para las matriculas 142836 y 142838.
- Que, mientras se obtiene el resultado del chequeo de los instrumentos de medición de las matriculas 142836 y 142838, se ordena al área de facturación cobrar el promedio de 6.5mt3 hasta que se obtenga el resultado del laboratorio o hasta la instalación de un nuevo instrumento de medición.
- 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, el señor **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, en el sentido de que, se realizó la revisión solicitada y se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar los **49mt³** cobrados a la **matricula 30655 "totalizador"**, en los últimos 4 periodos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, que para para las matrículas **142836 y 142838**, se ordena al área de facturación cobrar **6.5mt³**, en cada mes para los periodos de agosto, septiembre, octubre y noviembre, además de continuar con el mismo promedio de 6.5mt³ hasta que se obtenga el resultado del laboratorio o hasta la instalación de un nuevo instrumento de medición

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, el señor **WILLIAM MUÑOZ PEREZ**, 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 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.

Dado en Armenia, Q., a los doce (13) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE

Y

CÚMPLASE

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.