

AVISO No. 0977

15 de noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 11861 DE 06 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **WILSON SILVA.**

Dirección del predio: **MANZANA 11 CASA 17 BARRIO LA GRECIA.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

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,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

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



Armenia, 15 noviembre de 2024

Señor (a):

WILSON SILVA

Dirección: **MANZANA 11 CASA 17 BARRIO LA GRECIA.**

Matrícula **No. 91777**

ASUNTO: Notificación por Aviso 0977 - **Resolución PQRDS 11861 DE 06 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0977- Resolución PQRDS 11861 DE 06 DE NOVIEMBRE DE 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN"**

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 11861

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

RADICADO 2024PQR663326

MATRICULA 91777

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, y

CONSIDERANDO

1. Que, el señor **WILSON SILVA** 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 en lo manifestado en su escrito de petición con Radicado **2024PQR663326 DEL 2024/09/13**, respecto al predio ubicado en la **MANZANA 11 CASA 17 BARRIO LA GRECIA**, identificado con **Matrícula No.91777**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 10722 del 02 de Octubre de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario señor **WILSON SILVA ESCOBAR**, en el sentido de realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación, toda vez que no se ha podido conocer el estado del medidor ni de las instalaciones internas por encontrarse el medidor **"BAJO LLAVE"**. **Matricula 91777.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al usuario que para estudiar la viabilidad de generar algún descuento y teniendo en cuenta que el predio se encuentra deshabitado es necesario que aporte las últimas facturas del recibo de energía de la **EDEQ** donde se demuestre un consumo menor a los **50 kilovatios**. **Matricula 91777.**

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **VICTOR SILVA ESCOBAR** de la presente resolución.

ARTICULO 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 al 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

1. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 02 de Octubre del año 2024 **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio **10723**.
2. Que, el día 11 de Octubre la entidad procedió a enviar **NOTIFICACIÓN POR AVISO** mediante el **oficio 843**.
3. Que, el día 11 de Octubre de 2024, se surtió notificación personal de la **Resolución PQRDS 10722**.



4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **WILSON SILVA** interpuso **Recurso de Reposición en Subsidio Apelación** en contra de la **Resolución PQRDS 10722 del 02 de Octubre de 2024**.
5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad modificar algunos argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 10722 del 02 de Octubre de 2024**.
6. 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 (...)*.
7. 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*.
8. Que, conforme a su petición inicial se envió visita de verificación al predio identificado con Matrícula **91777**, con el fin de corroborar el estado del medidor así como de las instalaciones internas y tuvo el siguiente resultado:

“LECTURA 3392, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR NO REGISTRA PREDIO SOLO AMOBLADO MAS NO HABITADO , DICEN LOS VECINOS , SE LLAMO 7;57 AM , CORREO DE VOZ.”

9. Que, respecto del recurso de reposición se envía nueva visita de verificación al predio con Matrícula **91777** y tuvo el siguiente resultado:

“MEDIDOR DIEHL, SERIE -LECTURA -0000, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE VVIENDA QUE SE ENCUENTRA AMOBLADO MAS NO OCUPADO INSTALACIONES EN BUEN ESTADO”

10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° **91777**, se puede observar que se factura por promedio, con la observación de medidor **“BAJO LLAVE”** o **“INACCESIBLE”**, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...
2024	9	5399	1583	3396	14	LECTURA	NORMAL	24/09/2024	14	68939250
2024	8	5379	3396	3396	20	CRITICA	INACCESIBLE	26/08/2024	11	68562634
2024	7	5358	3396	3396	20	CRITICA	BAJO LLAVE	23/07/2024	9	68186417
2024	6	5339	3396	3396	20	CRITICA	FRENADO	26/06/2024	6	67828213
2024	5	5320	3396	3396	11	CRITICA	BAJO LLAVE	27/05/2024	4	67437655

11. Que es importante recordar al peticionario, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final 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 *res. de todas* y/o usuario. Numeral 5° **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**"

12. Que, revisando el sistema comercial del predio identificado con No de Matricula 91777, se observa que se instaló nuevo medidor el día 12 de Octubre de 2024
13. Que, para estudiar la viabilidad de generar un descuento en las cuentas objeto de reclamación, es necesario esperar un periodo de facturación después de la instalación del medidor con el fin de conocer el consumo real del medidor
14. Que, se debe informar que para estudiar la viabilidad de generar un descuento en las cuentas de aseo y teniendo en cuenta que el predio está deshabitado, es necesario que el usuario porte las ultimas facturas del recibo de energía **EDEQ** pertenecientes al inmueble donde se verifique que hay un consumo menor a los **50 kilovatios. Matricula 91777.**
15. Que, se debe dejar claridad que no se han ejecutado órdenes de visita de verificación con datos falsos, toda vez que como empresa trabajamos con los datos arrojados en el sistema correspondiente al predio, o a los datos aportados por el usuario. **Matricula 91777.**
16. Que, se debe informar al peticionario que una vez instalado el **NUEVO MEDIDOR**, se empezara a facturar por diferencia de lectura de acuerdo a los registros arrojados por el instrumento de medición con Matricula **91777.**
17. Que, por los motivos anteriores no se encuentra procedente ajustar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que no se ha sido posible conocer el consumo real del medidor por encontrarse **"BAJO LLAVE"**.
18. 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".
19. Que, una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
20. 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*".
21. 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: MODIFICAR el contenido de la **Resolución PQRDS 10722 del 02 de Octubre de 2024**, en el sentido de no acceder a la pretensión del señor **WILSON SILVA** en generar ajustes a las cuentas objeto de reclamación, toda vez que no ha sido posible conocer el consumo real del medidor con Matricula **91777** por encontrarse **BAJO LLAVE**.

ARTICULO SEGUNDO: Informar al usuario señor **WILSON SILVA** que para estudiar la viabilidad de generar descuento en las cuentas objeto de reclamación es necesario esperar un periodo de facturación después de la instalación del medidor con el fin de conocer el consumo real del predio con No de **Matricula 91777**.

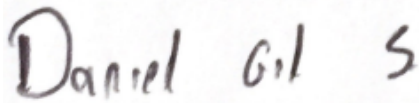
ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario señor **WILSON SILVA** que para estudiar la viabilidad de generar un descuento en las cuentas de aseo y teniendo en cuenta que el predio está deshabitado, es necesario que el usuario porte las ultimas facturas del recibo de energía **EDEQ** pertenecientes al inmueble donde se verifique que hay un consumo menor a los **50 kilovatios. Matricula 91777**.

ARTICULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **WILSON SILVA**, del contenido de la presente resolución.

ARTICULO SEXTO: Informar al peticionario, señor **WILSON SILVA** que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los (06) días del mes de Noviembre de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DANIEL GIL SANCHEZ
Abogado-Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.
N.G