

AVISO No. 919

28 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11369 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JULIANA SAAVEDRA**

Dirección de notificación usuario **CALLE 10 N # 14 – 76 CENTRO**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado Contratista**

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial. EPA E.S.



Armenia, Q., 28 de Octubre de 2024

Señor (a):

JULIANA SAAVEDRA

Dirección: **CALLE 10 N # 14 – 76 CENTRO**

Matricula No. 51602

Armenia, Quindío.

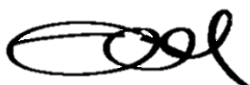
ASUNTO: Notificación por Aviso No. 919 RESOLUCION PQRDS 11369 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 919 RESOLUCIÓN PQRDS 11369 DEL 18 DE OCTUBRE 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,



ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial. EPA E.S.



RESOLUCION PQRDS 11369
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2024PQR800963
MATRICULA 51602



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, la señora **JULIANA SAAVEDRA GUTIERREZ** 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 **2024PQR333377 DEL 2024/09/02**, respecto al predio ubicado en la **CALLE 10 N # 14 – 76.**, identificado con **Matrícula No.51602**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 10463 del 18 de Septiembre de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *Acceder a las pretensiones de la peticionaria JULIANA SAAVEDRA, en el sentido de ordenar al area de facturación ajustar la cuenta del periodo de Septiembre cobrando 0m3, toda vez que los datos arrojados por las visitas de verificación demuestran que el inmueble se encuentra desocupado, con sus instalaciones taponadas y en proceso de demolición.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *Ordenar la SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO, lo anterior con el fin de que no se efectuó cobro alguno por los servicios de Acueducto y Alcantarillado, es decir solo se cobre los cargos fijos de ley en el servicio de ASEO Matrícula 51602*

ARTICULO TERCERO: *informar a la peticionaria, que la SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO solo opera por tres (3) meses o hasta que el medidor registre movimiento; una vez vencido el término, el peticionario deberá realizar de nuevo la solicitud a la Empresa.*

ARTICULO CUARTO: *Sugerir a la usuaria solicitar la baja de la matrícula del predio identificado con No 51602, esto con el fin de evitar cobros por todo concepto.*

ARTICULO QUINTO: *Notificar a la usuaria señora JULIANA SAAVEDRA del contenido de la presente Resolución*

ARTICULO SEXTO: *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 . 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., el día 18 del mes de Septiembre de Dos Mil veinticuatro (2024)

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 18 de Septiembre del año 2024 **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio **10646**.



3. Que, el día 23 de Septiembre de 2024, se surtió notificación personal de la **Resolución PQRDS 10463**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **JULIANA SAAVEDRA** interpuso **Recurso de Reposición en Subsidio Apelación** en contra de la **Resolución PQRDS 10463 del 18 de Septiembre 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 10463 del 18 de Septiembre 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 solicitud se envió visita de verificación al predio identificado con Matrícula **51602**, con el fin de corroborar el estado del medidor así como de las instalaciones internas y tuvo el siguiente resultado:

“NO HAY CONTADOR DE AGUA, PREDIO DESOCUPADO, USUARIO NO CONTESTA EL CELULAR”

9. Que, teniendo en cuenta los datos arrojados por las dos visitas de verificación se puede observar que el predio ubicado en la dirección **CALLE 10 N # 14 – 76**, se encuentra desocupado, con sus instalaciones internas taponadas y para demolición.
10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 51602**, se observa que para el periodo de Agosto se facturó **16m3** de consumo como un cobro promedio al predio, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...
2024	9	5385	0	0	0	LECTURA	SUSPENDIDO	05/09/2024	19	68683282
2024	8	5365	0	959	16	LECTURA	SUSPENDIDO	06/08/2024	16	68308087
2024	7	5345	959	959	0	LECTURA	NORMAL	05/07/2024	16	67932318

- Que, por un error de digitación en La **Resolución PQRDS 10463** del 18 de Septiembre se ordenó ajustar la cuenta del periodo de Septiembre, cuando el ajuste se debía realizar para la cuenta de Agosto descontando los **16m3** toda vez que los datos arrojados por la visita de verificación confirman que el predio con No de **Matricula 51602**, se encuentra desocupado y en proceso de demolición.
- Que, así mismo se debe informar que no procedía ningún ajuste para la cuenta del periodo de Septiembre toda vez que para este periodo ya se encontraba efectiva la orden de Suspensión por mutuo acuerdo, por lo tanto no se facturó ningún consumo. Matricula 51602.
- Que se informa a la peticionaria, que la orden de **SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO**, ya se encuentra activa y solo opera por tres (3) meses o hasta que el medidor registre movimiento; una vez vencido el término, el peticionario deberá realizar de nuevo la solicitud a la Empresa.
- Que, al ser efectiva la suspensión por mutuo acuerdo se informa que con esta figura, no se efectúa ningún cobro por concepto de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, es decir solo se cobran los cargos fijos de ley en el servicio de **ASEO Matricula 51602**
- Que, nuevamente se recomienda a la usuaria solicitar la baja de la Matricula con el fin de no generar ningún cobro por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- 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.
- 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”*.
- 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 10463 del 18 de Septiembre de 2024**, en el sentido de ordenar al área de Facturación ajustar la cuenta del periodo de Agosto descontando

los 16m³ facturados toda vez que los datos arrojados por la visita de verificación confirman que el predio se encuentra desocupado y en proceso de demolición. **Matricula 51602.**

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la usuaria que por un error de digitación mediante Resolución 10463 se ordenó ajustar la cuenta del periodo de Septiembre, cuando el ajuste debía ser aplicado en la cuenta del periodo de Agosto.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria que por estar efectiva la Suspensión de Mutuo acuerdo, solo se debe pagar los cargos fijos de ley por el servicio de Aseo, **Matricula 51602.**

ARTÍCULO CUARTO: Recomendar a la usuaria solicitar la baja de la Matricula con el fin de no generar ningún cobro por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ARTICULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **JULIANA SAAVEDRA**, de la presente resolución.

ARTICULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señora **JULIANA SAAVEDRA** 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 (17) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

REVISO: LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA LIDER PQRDS

