

AVISO No. 920

28 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11363 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JESUS MARIA LEON**

Dirección de notificación usuario **CALLE 20 # 18 – 18 APTO 303 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):

JESUS MARIA LEON

Dirección: **CALLE 20 # 18 – 18 APTO 303 CENTRO**

Matricula No. 114284

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 920 RESOLUCION PQRDS 11363 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 920 RESOLUCIÓN PQRDS 11363 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 11363
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2024PQR936451
MATRICULA 114284

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 **JESUS MARIA LEON** 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 **2024PQR936451**, la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CALLE 20 # 18 – 18 APTO 303**, identificado con **Matrícula 114284**.
2. 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 (...).
3. Que, verificado el sistema de la entidad se observa visita de crítica al predio identificado con **Matricula114284**, la cual se llevó a cabo el día 17 de Julio y arrojó el siguiente resultado:

“LEC 688. PREDIO SOLO... REVISOR ANDRES BUSTAMANTE”

4. Que, respecto de la petición se envió nueva visita de verificación el día 07 de octubre con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas y tuvo el siguiente resultado:

**“EDIFICIO SIN PORTERO NO ABREN SE LLAMÓ AL USUARIO Y DIJO QUE NADA TENIA QUE VER CON ESE PREDIO,
QUE EL VIVE EN OTRA PARTE”**

5. Que, por encontrarse el medidor BAJO LLAVE, no ha sido posible obtener ningún dato en las últimas tres visitas hechas al predio, **Matricula 114284**.
6. Que, de igual manera la Empresa informa que es necesario que el usuario aporte un número telefónico, con el fin de agendar las visitas de verificación y que a su vez estas sean efectivas con el fin de conocer las causas de los cobros facturados para los últimos periodos.
7. 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 y/o usuario. Numeral 5° **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**"

8. Que, de la misma manera se informa al usuario que es importante que permita la toma de lectura mes a mes, para evitar que la empresa facture por promedio, **Matricula 114284.**
9. Que, una vez consultado el registro de mediciones se puede observar que nuevamente se presentó un error de lectura para el mes de Septiembre con una lectura anterior de **695m3** y una lectura actual de **688m3** información que se puede ver en la siguiente imagen:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...
2024	10	5413	688	688	0	LECTURA	DESOCUPADO	17/10/2024	9	69208452
2024	9	5393	688	695	8	LECTURA	NORMAL	17/09/2024	8	68831583
2024	8	5373	695	688	25	LECTURA	BAJO LLAVE	16/08/2024	3	68455789
2024	7	5352	688	688	20	LECTURA	FRENADO	18/07/2024	0	68080461
2024	6	5333	688	688	0	LECTURA	NORMAL	19/06/2024	0	67704829

10. Que, así mismo se evidencia la misma lectura de **688m3** para el periodo de Octubre con un consumo de **0m3** y con la observación de Desocupado, **Matricula 114284.**
11. Que, dicho lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación ajustar la cuenta del periodo de Septiembre, cobrando **0m3** toda vez que por error de lectura la empresa facturo **8m3** cuando el medidor no había registrado ningún movimiento. **Matricula 114284.**
12. Que, así mismo se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar la cuenta de Aseo correspondiente al periodo de Septiembre en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que los registros de mediciones demuestran que el predio se encuentra DESOCUPADO.
13. 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 la pretensión del peticionario señor **JESUS MARIA LEON**, en el sentido de ordenar al área de facturación ajustar la cuenta del periodo de Septiembre cobrando **0m3** toda vez que por error de lectura la empresa facturó **8m3. Matricula 114284.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la pretensión del peticionario señor JESUS MARIA LEON en el sentido de ordenar al rea de facturación descontar la cuenta de Aseo correspondiente al periodo de Septiembre en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que los registros de mediciones demuestran que el predio se encuentra DESOCUPADO.

ARTICULO TERCERO: Informar al usuario **JESUS MARIA LEON** la importancia de tener el medidor de fácil acceso y permitir las lecturas para evitar cobros por promedio, **Matricula 114284.**

ARTICULO CUARTO: Notificar al peticionario señor **JESUS MARIA LEON** 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los Diecisiete (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

REVISÓ: LUZ ADRIANA CARDONA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II

