

**AVISO No. 084**

20 DE FEBRERO 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 4823 DEL 12 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación usuario **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 20 de febrero de 2024

Señor:

**CIUDADANO ANONIMO**

**MATRICULA:** 127924

**DIRECCION:** BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR

Armenia Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 084 RESOLUCIÓN PQRDS 4823 DEL 12 DE FEBRERO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 084 RESOLUCIÓN PQRDS 4823 DEL 12 DE FEBRERO 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4823  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO N. 2024PQR719420  
MATRICULA 127924**

La Abogada 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 peticionario **CIUDADANO ANONIMO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142/94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en la **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**, identificados con **Matricula 127924**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**, identificado con **Matricula 127924**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
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 (...)*.

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*.

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 127924**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura **BAJO LLAVE Y/O TAPADO**



Consumo		Lecturas								
Consumos por Período										
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	1		5239	20	10	20	LECTURA	BAJO LLAVE	18/01/2024	
2023	12		5220	10	0	10	LECTURA	TAPADO	20/12/2023	
2023	11		5201	0	0	13	LECTURA	TAPADO	20/11/2023	
2023	10		5182	0	0	9	LECTURA	BAJO LLAVE	20/10/2023	
2023	9		5163	0	0	9	LECTURA	TAPADO	20/09/2023	
2023	8		5144	0	0	9	LECTURA	BAJO LLAVE	22/08/2023	
2023	7		5125	0	0	9	LECTURA	TAPADO	20/07/2023	
2023	6		5106	0	0	9	LECTURA	BAJO LLAVE	21/06/2023	
2023	5		5087	0	0	9	LECTURA	BAJO LLAVE	23/05/2023	
2023	4		5068	0	632	9	LECTURA	BAJO LLAVE	20/04/2023	
2023	3		5049	632	624	8	LECTURA	NORMAL	22/03/2023	

- Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones y visitas realizadas al predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**, el medidor se encuentra con difícil acceso “BAJO LLAVE”, lo que imposibilita a los funcionarios de la entidad realizar la continua toma de lectura. **Matricula 127924.**
- Que, se informa al peticionario que cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, la entidad procede a dar aplicación a lo estipulado por el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual estipula que: *“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.*

**Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”**

- Que por lo anterior, 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.**
- Se recomienda al peticionario tomar las medidas pertinentes para que el medidor sea de fácil acceso o se encuentre en un lugar apto para toma de lecturas certeras o mantener el medidor libre de cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR. Matricula 127924.**

9. Que, en consecuencia de lo solicitado, se procedió ordenar realizar visita de verificación al predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**, la cual se realizó el día 05 de febrero de 2024, encontrando lo siguiente:

“...LEC 740. 3 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. MEDIDOR ESTA BAJO LLAVE...” (...)

10. Que, en relación a lo anterior y revisado lo manifestado por el peticionario en el escrito de petición, se informa que la última lectura certera del predio es **LECTURA 634** y la lectura arrojada en la visita técnica de verificación es **LECTURA 740**, lo que nos arroja una diferencia de lecturas de **108m<sup>3</sup>**, de los cuales se han cobrado **106m<sup>3</sup>**, es decir, que la entidad ha dejado de facturar **2m<sup>3</sup>** a favor del peticionario.
11. Que, en razón a lo anteriormente expuesto, no se encuentra viable realizar ajustes o descuentos a la cuenta de acueducto **No. 65873537**, objeto de reclamo del predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**, toda vez que al constatar la lectura actual, se pudo evidenciar que corresponden al consumo del predio **Matricula 127924**.
12. Que con ocasión de lo anterior se encuentra procedente informar al **ÁREA DE FRC** la situación acaecida en el predio identificado con **Matricula 127924**, con el fin de que tomen una lectura certera, debido a que el medidor se encuentra registrando movimiento.
13. Que en virtud de lo anteriormente expuesto se ordenará al área de facturación corregir lectura, quedando de la siguiente manera: **Lectura 740 para tener en cuenta el consumo facturado para el periodo de febrero de 2024**, en el predio ubicado en el **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**.
14. 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:** Informar al peticionario, señor (a) **CIUDADANO ANONIMO**, que por el art 146 de la ley 142 de 1994 el cual estipula que: “...**Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios** de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor (a) **CIUDADANO ANONIMO**, que es importante recordar, 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 Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.



**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar al peticionario, señor (a) **CIUDADANO ANONIMO**, tomar las medidas correspondientes con el fin de que el medidor sea de fácil acceso para toma de lecturas certeras o mantener el medidor libre de cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR. Matricula 127924.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, que no se encuentra viable realizar ajustes o descuentos en la cuenta de acueducto **No. 65873537**, objeto de reclamo del predio ubicado en **BL A AP 204 CONJ 3 - PARQUES DE BOLIVAR**, toda vez que al constatar la lectura actual, se pudo evidenciar que corresponden al consumo del predio.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al **ÁREA DE FRC** la situación acaecida en el predio identificado con **Matricula 127924**, con el fin de que tomen una lectura certera, debido a que el medidor se encuentra registrando movimiento

**ARTÍCULO SEXTO:** Ordenar al área de facturación corregir lectura, quedando de la siguiente manera:

- **Lectura 740 para tener en cuenta el consumo facturado para el periodo de febrero de 2024.**

**ARTÍCULO SEPTIMO** Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO OCTAVO:** 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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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; a los doce (12) días del mes de febrero dos mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P