

AVISO No. 330

15 Mayo de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6327 DEL 06 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**

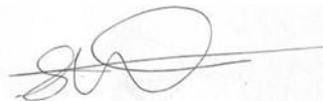
Dirección del predio: **CALLE 5N # 15 – 15. APTO 401 – ED. PRINCESS.**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P

Armenia, 15 Mayo de 2024

Señor (a):

HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA

Dirección de notificación: **CALLE 5N # 15 – 15. APTO 401 – ED. PRINCESS.**

Matrícula: **No. 49578 - 49579.**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 330 - **RESOLUCION PQRDS No. 6327 DEL 06 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 330 - RESOLUCION PQRDS No. 6327 DEL 06 DE MAYO DE 2024”**

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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 6327
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR825391
MATRICULA 49578 - 49579

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,

CONSIDERANDO

1. Que, el petionario **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, 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. 2024PQR825391**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 5N # 15 - 15**, identificado con **Matrículas 49578 - 49579**, correspondientes a áreas comunes y totalizador.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 5N # 15 - 15 Áreas comunes**, identificado con **Matrícula 49578**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 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*.
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **49578**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que viene con observación de lectura normal pero para los últimos periodos fue de **FRENADO**.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	4	5288	443	443	20	LECTURA	FRENADO	04/04/2024
2024	3	5269	443	483	20	LECTURA	FRENADO	05/03/2024
2024	2	5250	483	470	20	LECTURA	FRENADO	05/02/2024
2024	1	5231	470	457	20	LECTURA	FRENADO	05/01/2024
2023	12	5212	457	443	14	LECTURA	NORMAL	06/12/2023



- Que, conforme a lo anterior se procedió a enviar visita de verificación con el fin de conocer la lectura real del medidor, la cual arrojó lo siguiente:

Observación

LEC 443. SURTE AREAS COMUNES PORTERIA NO HAY PORTERO NI CONSUMO. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. PORTERIA DESOCUPADA HACE 6 AÑOS APROX. FIRMA HERNAN RODRIGUEZ... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

- Que, conforme a la visita de verificación se pudo evidenciar que el medidor no ha arrojado consumo alguno, pero la Empresa le facturó consumo promedio.
- Que, conforme a lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.66810327, No. 66444646, No. 66076871, No. 65708837 y No. 65343848** con el fin de que se cobren **0mts3** de consumo. **Mat. 49578.**
- Que, respecto al servicio de Aseo se evidenció que se cobro tarifa plena, aún cuando el predio se encontraba desocupado, por lo anterior se encuentra procedente reliquidar las cuentas de Aseo **No. 65343850, No. 65708839, No. 66076873, No. 66444648 y No. 66810329**, en el sentido de que no se cobre lo correspondiente a producción de aseo. **Mat. 49578.**
- Que, de igual manera se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad establecer la observación de **DESOCUPADO**, durante 3 meses o hasta que el medidor arroje consumo alguno. **Mat. 49578.**
- Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 5N # 15 – 15 Totalizador**, identificado con **Matrícula 49579**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
- Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **49579**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que viene con observación de lectura normal, bajo llave y tapado.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	4	5288	5244	4875	90	LECTURA	NORMAL	05/04/2024
2024	3	5269	5154	4875	0	LECTURA	NORMAL	05/03/2024
2024	2	5250	4879	4875	0	LECTURA	BAJO LLAVE	05/02/2024
2024	1	5231	4875	4863	12	LECTURA	TAPADO	05/01/2024
2023	12	5212	4863	4226	0	LECTURA	NORMAL	07/12/2023

- Que, conforme a lo anterior se procedió a enviar visita de verificación con el fin de conocer en que estado se encuentra el medidor y el predio, el resultado fue el siguiente:

Observación

LEC 5312. SERIE OK. SURTE TANQUE SUBTERRANEO DESDE EL CUAL SE SURTEN LOS 15 APTOS Y 1 AREA COMUN. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. FIRMA HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

14. Que, conforme a lo anterior se procedieron a realizar los cálculos correspondientes junto con el área de facturación, evidenciando que existe un error al momento de realizar dicho cobro.
15. Que, conforme a lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.66810330** en el sentido de que se cobren **0mts3 de consumo. Mat. 49579.**
16. 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”.
17. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 49579.**
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”.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones del peticionario **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.66810327, No. 66444646, No. 66076871, No. 65708837 y No. 65343848** con el fin de que se cobren **0mts3 de consumo. Mat. 49578.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a las pretensiones del peticionario **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de Aseo **No. 65343850, No. 65708839, No. 66076873, No. 66444648 y No. 66810329**, en el sentido de que no se cobre lo correspondiente a producción de aseo. **Mat. 49578.**

ARTÍCULO TERCERO: Acceder a las pretensiones del peticionario **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, en el sentido de ordenar al área de facturación establecer la observación de **DESOCUPADO** durante 3 meses o hasta que el medidor arroje consumo alguno. **Mat. 49578**

ARTÍCULO CUARTO: Acceder a las pretensiones del peticionario **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.66810330** en el sentido de que se cobren **0mts3** de consumo. **Mat. 49579**.

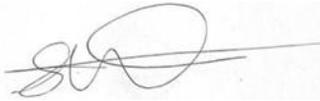
ARTÍCULO QUINTO: Invitar al usuario **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, instalado en el predio.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al peticionario, **HERNAN RODRIGUEZ ESTRADA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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 . 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (06) día del mes de Mayo de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.