

AVISO No. 948

07 Noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 11757 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **CARLOS EDUARDO GUILLEN**

Dirección del predio: **VDA. AGUACATAL. KM 4 – CHALET SAN JULIAN**

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, 07 Noviembre de 2024

Señor (a):

CARLOS EDUARDO GUILLEN.

Dirección: **VDA. AGUACATAL. KM 4 – CHALET SAN JULIAN.**

Matrícula **No. 109011.**

Celular: **300 211 3856.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 948 – **RESOLUCION PQRDS No. 11757 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 948 – “RESOLUCION PQRDS No. 11757 DEL 29 DE OCTUBRE 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 11757
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA
PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR928718
MATRICULA 109011

El Profesional Especializado II, 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 **CARLOS EDUARDO GUILLEN**, 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. 2024PQR928718**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **VDA. AGUACATAL. KM 4 – CHALET SAN JULIAN**, identificado con Matrícula **109011**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **VDA. AGUACATAL. KM 4 – CHALET SAN JULIAN**, identificado con **Matrícula 109011**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **TRESCIENTOS DIECINUEVE MIL CIENTO TREINTA PESOS (\$319.130,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

109011 - JAIRO HERNAN GAONA SALAZAR

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 16

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 319.130,00	\$ 159.670,00	\$ 159.460,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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 109011**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura de INACCESIBLE Y BAJO LLAVE.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	10	5421	0	0	40	LECTURA	INACCESIBLE	28/10/2024
2024	9	5401	0	52	40	LECTURA	INACCESIBLE	26/09/2024
2024	8	5381	52	52	26	LECTURA	INACCESIBLE	28/08/2024
2024	7	5360	52	52	26	LECTURA	BAJO LLAVE	26/07/2024
2024	6	5341	52	52	26	LECTURA	INACCESIBLE	26/06/2024

6. Que, por lo anterior se envió visita de verificación al predio con el fin de revisar el funcionamiento del medidor y revisar las instalaciones internas, el resultado de dicha visita fue el siguiente:

Observación

MEDIDOR KENT, SERIE 05-018604, LECTURA 1583, USO RESIDENCIAL, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, PREDIO DESOCUPADO, REVISO JORGE ELIECER GAVIRIA REPORTO JUAN ESTBAN RESTREPO -PQR

7. Que, como se evidencia en la visita de verificación todo se encuentra normal dentro del predio y sus instalaciones; por lo anterior y teniendo en cuenta el promedio del predio, se encuentra procedente realizar descuentos en las cuentas de acueducto reclamadas.
8. Que, conforme a lo anterior y teniendo en cuenta el consumo promedio en el predio, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.69358579 y No.68982101** en el sentido de que se cobren únicamente **26mts3** de consumo. **Mat. 109011.**
9. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad establecer como lectura base **1583**, para los siguientes periodos de facturación, lo anterior conforme a la visita de verificación realizada el 16 de octubre de 2024.
10. Que, de igual manera se encuentra importante recomendar al usuario tener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso, con el fin de que se permita la lectura del medidor instalado en el predio y así evitar cobros por promedio; sino tendrá que estar enviando mes a mes foto del medidor los 6 primeros días de cada mes con el fin de reliquidar si es que hay lugar a dicha reliquidación.
11. 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 109011.**
12. 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 **CARLOS EDUARDO GUILLEN**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.69358579 y No.68982101** con el fin de que se cobren únicamente **26mts3** de consumo. **Mat. 109011.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad establecer como lectura base **1583**, para los siguientes periodos de facturación, lo anterior conforme a la visita de verificación realizada el 16 de octubre de 2024.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario **CARLOS EDUARDO GUILLEN**, que debe tener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso, con el fin de que se permita la lectura del medidor instalado en el predio y así evitar cobros por promedio.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, **CARLOS EDUARDO GUILLEN**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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., a los veintinueve (29) día del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR.

Profesional Especializado II.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P. (JERT)