

**AVISO No. 670**

23 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 9751 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA YESENIA CASTILLO**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 27 # 44 – 25 SANTA SOFIA CLUB APTO 342**

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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 23 de Agosto de 2024



Señora:

**MARIA YESENIA CASTILLO**

Dirección: **CARRERA 27 # 44 – 25 APTO 342 TORRE 1 SANTA SOFIA CLUB**

**Matricula No 139255**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 670 RESOLUCION PQRDS 9751 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 670 RESOLUCION PQRDS 9751 DEL 14 DE AGOSTO 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,

**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 9751**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADO 2024PQR452845**  
**MATRICULA 139255**

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 **MARIA YESENIA CASTILLO RAMIREZ** 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 **2024PQR452845 DEL 2024-08-14**, respecto al predio ubicado en la **CARRERA 27 # 44-25 TORRE 3 APTO 342**, identificado con **Matrícula No.139255**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 8960 del 12 de Julio de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA YESENIA CASTILLO** ordenando al área de facturación re liquidar las facturas del mes de **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO**, descontando los valores por el servicio de aseo cobrado para cada mes y facturando únicamente los pagos por cargos fijo que por ley un inmueble desocupado debe pagar **MATRICULA 139255**.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Informar a la usuaria **MARIA YESENIA CASTILLO** que no se encuentra procedente re liquidar las facturas del mes de Noviembre, Diciembre de 2023 y Enero de 2024 toda vez que tal y como lo dispone el Artículo 154 de la ley 142 de 1994 En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Informar a la peticionaria, señora **MARIA YESENIA CASTILLO**, que la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.*

**ARTÍCULO CUARTO:** *Notificar a la peticionaria, señora **MARIA YESENIA CASTILLO**, 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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . Advirtiéndose 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.

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 12 de Julio del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio **8961**.
3. Que, el día 18 de Julio de 2024, se surtió notificación personal de la **Resolución PQRDS 8960**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA YESENIA CASTILLO**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS 8960 del 12 de Julio de 2024**.
5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el petitionario, es menester de la entidad confirmar algunos argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 8960 del 12 de Julio 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, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección **CARRERA 27 # 44-25 TORRE 3 APTO 342**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda en su saldo corriente de **OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS (\$873.970) MCTE** en los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
9. Que, después de revisar el sistema comercial de la entidad, se pudo evidenciar que desde **Noviembre de 2023** no se cobran conceptos por consumo en el servicio de Acueducto, al no registrar el medidor identificado con **Matricula 139255**, únicamente se estaba cobrando en las facturas la cuenta de tarifa plena de aseo.

Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio..	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro
2024	6		5336	353	353	0 LECTURA	NORMAL	21/06/2024	0	67774943	RESIDENCIAL	3	DIFERENCIA...
2024	5		5317	353	353	0 LECTURA	NORMAL	22/05/2024	0	67400836	RESIDENCIAL	3	DIFERENCIA...
2024	4		5298	353	353	0 LECTURA	NORMAL	22/04/2024	0	67028511	RESIDENCIAL	3	DIFERENCIA...
2024	3		5279	353	353	0 LECTURA	NORMAL	21/03/2024	1	66658798	RESIDENCIAL	3	DIFERENCIA...
2024	2		5260	353	353	0 LECTURA	NORMAL	21/02/2024	2	66292365	RESIDENCIAL	3	DIFERENCIA...
2024	1		5241	353	353	0 LECTURA	NORMAL	22/01/2024	2	65923593	RESIDENCIAL	3	DIFERENCIA...

10. Que, se informa que se ajustan únicamente las últimas cinco cuentas toda vez que según lo dispone la ley 142 de 1194 no procede ninguna reclamación en facturas que superen este tiempo, por tal motivo no se encuentra procedente re liquidar las facturas de Noviembre, Diciembre de 2023 y Enero de 2024 **MATRICULA 139255**.
11. Que, respecto de su inconformidad frente al valor facturado para el mes de Noviembre de 2023, la Empresa debe informar que para este periodo su factura se incrementó toda vez que se trasladó a saldo corriente el valor por financiación de la deuda la cual se hizo el día 04 de Marzo de 2022 a 60 cuotas periódicas, de las cuales 20 cuotas aparecían causadas y 40 cuotas pendiente de pagar, esto teniendo en cuenta que para dicho periodo el usuario presentaba 4 meses de mora, para lo cual adjunto factura de Octubre de 2023 en donde se observa que para dicho periodo se venían facturando cobros por concepto de financiación de la deuda.
12. Que, respecto de lo resuelto mediante **Resolución PQRDS 8960**, se informa al usuario que ya fueron ajustadas las cuentas de Febrero a Junio de 2024 descontando los valores facturados por el servicio de Aseo en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que según los registros de mediciones y las facturas de energía aportadas por el usuario demuestran que el predio se encuentra desocupado. **Matrícula 139255**.
13. Que, de igual manera se observa que para la factura del periodo de Junio de 2024 se incrementa en razón a que se realiza cobro por concepto de **CORTE ESPECIAL \$81.093 Y RECONEXIÓN ESPECIAL** por valor de **\$121.774 mcte**
14. 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”*.
15. Que, en razón de lo anterior, se procede a **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 8960 del 12 de Julio de 2024**.
16. 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.



17. 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: CONFIRMAR** en todas sus partes el contenido de la **Resolución PQRDS 8960 del 12 de Julio de 2024**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria que la factura del periodo de Noviembre de 2023, se incrementó toda vez que se trasladó a saldo corriente el valor por financiación de la deuda la cual se hizo el día 04 de Marzo de 2022 a 60 cuotas periódicas, de las cuales 20 cuotas aparecían causadas y 40 cuotas pendiente de pagar, esto teniendo en cuenta que para dicho periodo el usuario presentaba 4 meses de mora, para lo cual adjunto factura de Octubre de 2023 en donde se observa que hasta dicho periodo se venían facturando cobros por concepto de financiación de la deuda.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar que de igual manera se observa que para la factura del periodo de Junio de 2024 se incrementa en razón a que se realiza cobro por concepto de **RECONEXIÓN ESPECIAL por valor de \$121.774 y CORTE ESPECIAL por valor de \$81.093**.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA YESENIA CASTILLO**, del contenido de la presente resolución.

**ARTICULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA YESENIA CASTILLO**, 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 Catorce (14) días del mes de Agosto 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 POVEDA LIDER PQRDS

