

Armenia, Q., 14 de Noviembre de 2024

Señora:

**ALBA BOTERO**

Dirección: **CARRERA 11 # 15 N – 14 LA CAMPIÑA**

**Matricula No. 52709**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO: Notificación por Aviso No. 967 RESOLUCION PQRDS 11818 DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo:

**Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 967 RESOLUCIÓN PQRDS 11818 DEL 01 DE NOVIEMBRE 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,



**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**  
Director comercial (E)

Proyectó y elaboró: Nicolas Andres Giraldo – Abogado contencioso  
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II

AVISO No. 967

14 DE NOVIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11818 DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ALBA BOTERO**

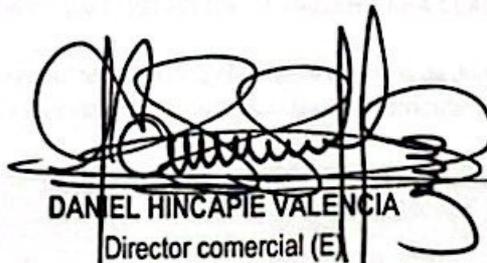
Dirección de notificación usuario **CARRERA 11 # 15 N - 14**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**  
Director comercial (E)

Proyectó y elaboró: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado contratista  
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II

**RESOLUCION PQRDS 11818  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO 2024PQR937957  
MATRICULA 52709**

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 **ALBA BOTERO** 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 **2024PQR937957**, la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado **CARRERA 11 # 15N - 14**, identificado con **Matrícula 52709**.
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 en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección: **CARRERA 11 # 15N - 14**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
4. Que, respecto de su petición se envió visita de verificación con el fin de conocer el estado del medidor así como de las instalaciones internas y arrojó el siguiente resultado:

**“SERIE MEDIDOR ELSTER, SERIE 14-034140 LECTURA 1514, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, PREDIO DESOCUPADO, NO HAY UN NUMERO EN LA ORDEN PARA LLAMAR AL USUARIO”**

5. Que, revisando el registro de mediciones se observa que para los periodos de Junio y Julio se facturó por diferencia de lectura de las arrojadas por el medidor identificado con No de **Matricula 52709**, 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...
2024	10		5407	0	0	LECTURA	INUNDADO	09/10/2024	7	69095887
2024	9		5387	0	1511	LECTURA	TAPADO	10/09/2024	8	68719147
2024	8		5367	1511	1511	LECTURA	TAPADO	12/08/2024	8	68343763
2024	7		5347	1511	1510	LECTURA	NORMAL	10/07/2024	9	67968629
2024	6		5328	1510	1508	LECTURA	NORMAL	11/06/2024	10	67593163

6. Que, para los periodos de Agosto y Septiembre se facturó por consumo promedio en razón a que no fue posible tomar lectura, **Matricula 52709**.



7. Que, desde la última lectura certera en el periodo de Julio de **1511m<sup>3</sup>** a la lectura arrojada en la visita de verificación del 18 de Octubre **1514m<sup>3</sup>** el medidor ha registrado un consumo de **3m<sup>3</sup>** para los tres periodos, **Matrícula 52709.**
8. Que, dicho lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar **5m<sup>3</sup>** en la cuenta de Acueducto de Agosto y **8m<sup>3</sup>** en la cuenta de Septiembre, teniendo en cuenta que el medidor ha registrado un consumo de 3m<sup>3</sup> para estos periodos. **Matrícula 52709.**
9. Que, así mismo se ordena al área de facturación ajustar la lectura a la arrojada por la visita de verificación **1514m<sup>3</sup>** con fecha del 18 de Octubre.
10. Que, se dispondrá establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 52709**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
11. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre DESOCUPADO, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **Matrícula 52709.**
12. Que, el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

**90.1** Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

**90.2** Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

**90.3** Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”

13. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que si el predio registra algún movimiento por consumo aun el inmueble estando con la observación **DESOCUPADO**, se pasara a cobrar las diferencias de lecturas arrojadas por el aparato de medición identificado con **MATRÍCULA 52709.**
14. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

15. 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 la solicitud de la peticionaria **ALBA BOTERO** en el sentido de ordenar al área de facturación descontar **5m3** en la cuenta de Agosto y **8m3** en la cuenta de Septiembre, teniendo en cuenta que el medidor ha registrado un consumo de **3m3** para estos periodos, según los datos arrojados por la visita de verificación, **Matricula 52709**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación ajustar la lectura a la arrojada por la visita de verificación **1514m3** con fecha del 18 de Octubre, **Matricula 52709**.

**ARTICULO TERCERO:** Ordenar al área de facturación en el sentido de establecer la observación de lectura "DESOCUPADO" para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matricula 52709**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria señora ALBA BOTERO de la presente resolución.

**ARTICULO 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) 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., al (01) día del mes de Noviembre de Dos Mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Daniel Gil S

DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

N.G

Revisó y Aprobó, Luz Adriana Cardona Poveda, Profesional Especializado II

Citación de Notificación Personal No. **11819** del 01/11/2024

Armenia, Q. 1 de Noviembre de 2024

Señor (a):

**ALBA BOTERO**

Dirección: **CARRERA 11 # 15N - 14**

**Matricula No. 52709 LA CAMPIÑA**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución **PQRDS -11818**.*

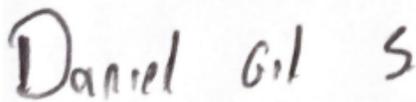
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 11818 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION."**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, 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 períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**DANIEL GIL SANCHEZ**

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

N.G