

**AVISO No. 1161**

28 DE DICIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JOVAN ANDRES BETANCOURTH PEÑALOZA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 17554 del 19 de Diciembre de 2023**

Persona a notificar: **JOVAN ANDRES BETANCOURTH PEÑALOZA**

Dirección de notificación: **CRA 14 # 49 N – 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 28 DE DICIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**JOVAN ANDRES BETANCOURTH PEÑALOZA**

Dirección de notificación: **CRA 14 # 49 N – 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL**

**Matricula 150492**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1161 – **RESOLUCION PQRDS 17554 del 19 de Diciembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1161 – RESOLUCION PQRDS 17554 del 19 de Diciembre de 2023 “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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2023PQR25810 DEL 01/12/2023  
MATRICULA 150492**

El Profesional 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 señor **JOVAN ANDRÉS BETANCOURTH PEÑALOZA**, 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 la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **JONH DIDIER ARANZALES PAVA**, respecto al predio ubicado en **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL** con **matrícula 150492**, lo siguiente:
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 150492** ubicados en la dirección **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL** presenta un saldo por valor \$ **68.100,00**, por concepto de los servicios facturados de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que, el pasado 12/10/2023 12 de octubre de 2023 se realizó visita previo por parte del área de CRITICA al predio con **Matricula 150492** ubicado en **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL 1** la cual arrojó:

| Información...       | Datos...                                    | Cobros | Ítems | Cambios de... | Archivos... | Evidencia                          |
|----------------------|---|--------|-------|---------------|-------------|------------------------------------|
| Fecha Asignación     |   |        |       |               |             | 11/10/2023                         |
| Fecha Ejecución      |   |        |       |               |             | 12/10/2023                         |
| Fecha Legalización   |   |        |       |               |             | 13/10/2023                         |
| Unidad Operativa     |   |        |       |               |             | 1 - CUADRILLA PARA PQR             |
| ¿Realizado por?      |   |        |       |               |             | 4545 - Jorge Eliecer Gaviria Arias |
| Usuario que Genera   |   |        |       |               |             | ARQU                               |
| Usuario que Legaliza |   |        |       |               |             | ----                               |
| Programa             |   |        |       |               |             | WFLEGA                             |
| Cupón                |   |        |       |               |             | ----                               |
| Observación          | LECTURA 514. NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA |        |       |               |             |                                    |

4. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 24756**, se observa lo siguiente:



| Año  | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2023 | 12  |                 | 5215           | 532              | 525     | 7 LECTURA     | NORMAL              | 13/12/2023     |
| 2023 | 11  |                 | 5196           | 525              | 513     | 12 LECTURA    | NORMAL              | 13/11/2023     |
| 2023 | 10  |                 | 5177           | 513              | 0       | 35 LECTURA    | DESACUMULACION      | 13/10/2023     |
| 2023 | 9   |                 | 5158           | 0                | 76      | 15 LECTURA    | NORMAL              | 12/09/2023     |
| 2023 | 8   |                 | 5139           | 76               | 448     | 15 LECTURA    | NORMAL              | 14/08/2023     |

5. Que, el pasado 01 de NOVIEMBRE de 2023 se realizó visita al predio con **Matricula 150492** ubicado en **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL 1** la cual arrojó:

**LEC 521 REVISOR LLAMO A LAS 7.35 AM NO CONTESTAN EL TELEFONO. EMPLEADA NO PERMITE INGRESO POR NO ESTAR AUTORIZADA. NO PROCEDE DESCUENTOS. DEBEN AUTORIZAR EL INGRESO PARA REVISION DE INSTALACIONES. .... YON OSPINA**

6. Que, para el periodo del mes de OCTUBRE de 2023, se realizó DESACUMULACION de consumo al predio teniendo en cuenta que para los periodos de agosto y septiembre de 2023, no se factura los consumo acordes a lo registrado por el instrumento de medida dispuesto en el predio, que la DESACUMULACION realiza del cobro de **35 mt3** para el mes de Octubre, corresponde, desde la última lectura certera tomada **LECTURA 448** a la lectura tomada el pasado 13/10/2023 con **LECTURA 513** ( $513 - 448 = 65 \text{ mt}^3$  .....  $65 \text{ mt}^3 - 15 \text{ mt}^3 - 15 \text{ mt}^3 = 35 \text{ mt}^3$ ). y deducidos los 15mt3 facturados el periodo de agosto y septiembre, fue procedente facturar 35 mt3 como DESACUMULACION de consumo. **Matricula 150492**
7. Que, El artículo 150 de la Ley 142 de 1994 establece que “Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario”.
8. De lo anterior se puede concluir que es obligación de las personas prestadoras entregar oportunamente las facturas de los servicios públicos domiciliarios, no obstante, lo anterior, la persona prestadora puede cobrar bienes o servicios que fueron prestados a los usuarios y que no fueron facturados por error u omisión, siempre y cuando estos cobros se hayan generado dentro de los cinco meses anteriores al recibo de la factura.
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No. 64681704 correspondiente** al periodo del mes de OCTUBRE. **Matricula 150492.**
10. Que, el pasado 20 de NOVIEMBRE de 2023 se realizó nuevamente visita al predio con **Matricula 150492** ubicado en **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 1305 CORTIJO IMPERIAL 1** la cual arrojó:

**LECTURA 527, 2 PERSONAS SURTE APT 1305 MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDE A LECTURAS TOMADAS.**



11. Que, posteriormente a las dos verificaciones de lectura del instrumento de medida, y las visitas realizadas al predio se determino que las instalaciones se encuentran en buen estado, para el mes de OCTUBRE se presente DESACUMULACION de consumo conforme a la lectura tomada nuevamente al predio.
12. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matricula 150492.**
13. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, Se realizo visita técnica al predio, y se realizo DESACUMULACION de consumo. **Matricula 150492.**
14. Que, de acuerdo con lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matricula 150492**, púes el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua.
15. Que, por su parte el peticionario en el escrito menciona que el predio se encontraba deshabitado, a razón de esto se anexo a la petición recibo EDEQ identificado con NIU 319728, mediante visitas realizadas al predio no se pudo determinar que el predio se encontrase DESHABITADO, y que para acreditar el estado del predio se debe tener en cuenta

*Con el fin de que el usuario pueda acceder al descuento por predio desocupado deberá presentar los siguientes documentos, que se encuentran de forma taxativa en el parágrafo del artículo 45 de la Resolución **CRA 720 de 2015** en su requerimiento presencial y/o virtual:*

*"(...) Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:*

*Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*

**Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.**

*Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*

*Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

*Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.*

*La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.*

16. Que, con la factura N°45493879 con NIU 319728, presenta consumos **kilowatts/hora-mes.** superiores a los establecidos, para acceder a la tarifa de predio DESOCUPADO y/o DESHABITADO, por lo cual no se encuentra procedente reliquidar las cuentas del servicio de aseo, siendo acreedor a la tarifa de predio DESOCUPADO y/o DESHABITADO, toda vez que adicionalmente para el periodo objeto de reclamo el instrumento de medida a registrado consumos. **Matricula 150492**
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:** No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOVAN ANDRÉS BETANCOURTH PEÑALOZA**, en el sentido de realizar descuentos a la cuenta de acueducto **No. 64681704 correspondiente** al periodo del mes de OCTUBRE., dado que la Empresa realizó el procedimiento DESACUMULACION de consumo facturando bienes o servicios que fueron prestados a los usuarios y que no fueron facturados por error u omisión, dentro del periodo establecido. **Matricula 150492**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOVAN ANDRÉS BETANCOURTH PEÑALOZA**, en el sentido de realizar descuentos a la cuenta de acueducto **del periodo del mes de Noviembre de 2023.** pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua. **Matricula 150492**

**ARTÍCULO TERCERO:** No acceder a la pretensión del peticionario **JOVAN ANDRÉS BETANCOURTH PEÑALOZA** debido a la factura N°45493879 con NIU 319728, presenta consumos **kilowatts/hora-mes.** superiores a los establecidos, para acceder a la tarifa de predio DESOCUPADO y/o DESHABITADO, por lo cual no se encuentra procedente reliquidar las cuentas del servicio de aseo, siendo acreedor a la tarifa de predio DESOCUPADO y/o DESHABITADO, toda vez que adicionalmente para el periodo objeto de reclamo el instrumento de medida a registrado consumos, y mediante visita de inspección ocular no fue posible establecer que el predio se encontrara DESHABITADO.

**ARTICULO CUARTO:** Que 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.

**ARTICULO QUINTO:** Notificar al peticionario, señora **JONH DIDIER ARANZALES PAVA**, de la presente resolución.

**ARTICULO SEXTO:** 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.



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
**Abogado**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

Dado en Armenia, Q., a los diecinueve (19) días del mes de Diciembre de Dos Mil veintitrés (2023).

