

 F-GJ-18 Versión 1 Febrero 2018	GESTIÓN JURÍDICA
	NOTIFICACIÓN POR AVISO EN CARTELERA

## CONSTANCIA

Teniendo en cuenta la imposibilidad de notificar personalmente al señor(a) GERARDO ALZATE DUQUE, del oficio PQR. SL-5202400087 emitido el 12 de abril de 2024, "por medio del cual se le da respuesta RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO APELACIÓN SL5202400087 presentado por el (la) mencionado señor(a), el día 23 DE FEBRERO DE 2024", siendo así imposible su notificación, ya que: SE ENVIO CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL POR EL CORREO ELECTRONICO DEL RECURRENTE, ACUSANDO RECIBO ELECTRONICO DEL MISMO, SIN QUE SE HUBIERE PRESENTADO DENTRO DEL TÉRMINO DE CINCO (5) DIAS HABILES, por lo que, el señor Administrador Seccional **CARLOS ANDRÉS RÍOS DELGADO**, procedió a la publicación del Oficio en la cartelera de la oficina Seccional.

Fecha de fijación en cartelera: 25 DE ABRIL DE 2024

Fecha de retiro de la cartelera: 03 DE MAYO DE 2024



CARLOS ANDRÉS RÍOS DELGADO  
Administrador Seccional  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

 F-GJ-08 Versión 4 Febrero 2018	GESTIÓN JURÍDICA
	NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO Número 001 FECHA 25 DE ABRIL DE 2024 HORA \_\_\_\_\_

Por medio de la cual se notifica al Señor (a) GERARDO ALZATE DUQUE de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

FUNCIONARIO QUE EXPIDIÓ EL ACTO:  
WILLIAM GERMÁN MOLINA MARIN – JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL  
JUAN DAVID DUQUE RENDÓN – SECRETARIO JURÍDICO

CARGO: JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL Y SECRETARIO JURÍDICO

ACTO ADMINISTRATIVO A NOTIFICAR: PQR. SL-5202400087

TRAMITE: RECURSO DE REPOSICIÓN EM SUBSIDIO APELACIÓN

PETICIONARIO (A): GERARDO ALZATE DUQUE

MUNICIPIO: SALAMINA

DOMICILIO: CALLE 4 No. 7-10

RECURSOS QUE PROCEDEN:

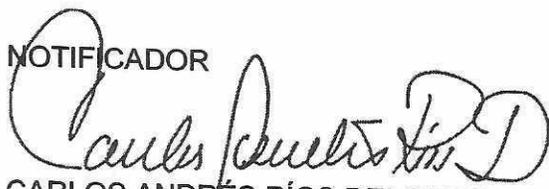
Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Quien no se presentó dentro de los términos establecidos en los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011 a fin de surtir notificación personal de dicho acto.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

**Se anexa copia íntegra del acto administrativo**

NOTIFICADOR



CARLOS ANDRÉS RÍOS DELGADO  
Administrador Seccional  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.



F-GJ-02  
Versión 4  
Febrero 2018

GESTIÓN JURIDICA

CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL

FECHA: 17 DE ABRIL DE 2024 RADICADO PETICIÓN: SL5202400087  
SEÑOR (A): GERARDO ALZATE DUQUE  
CEDULA: 19.136.469 TELEFONO: 3122885551  
CORREO ELECTRONICO: gerardoalzate51@gmail.co,  
FAX: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: BARRIO LOS ALPES

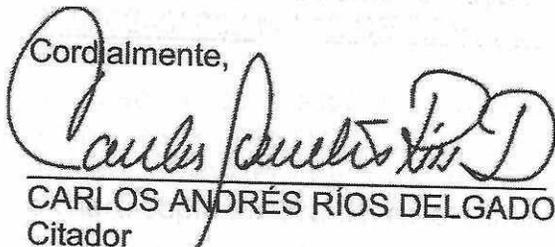
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, permítanos citar lo (a) para que comparezca a las instalaciones de EMPOCALDAS S.A E.S.P. ubicada en la CALLE 4 No 7-10 de la ciudad (o municipio) de SALAMINA, de lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m, viernes jornada continua de 07:00 a.m. a 03:00 p.m., a fin de que le sea notificada personalmente la resolución \_\_\_\_, oficio X, fallo \_\_\_\_, Número SL5202400087 del 12 DE ABRIL DE 2024.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación, se notificará de acuerdo al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, por medio de aviso, en el cual se enviará copia íntegra del acto administrativo.

Se considera surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Nota: Deberá presentar su cédula de ciudadanía como único documento de identificación válido.

Cordialmente,

  
CARLOS ANDRÉS RÍOS DELGADO  
Citador

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de quien recibe la citación

## CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL RECURSO REPOSICIÓN

Carlos Andrés Rios Delgado <administrador.salamina@empocaldas.com.co>

Mié 17/04/2024 16:24

Para:gerardoalzate51@gmail.com <gerardoalzate51@gmail.com>

📎 1 archivos adjuntos (272 KB)

CITACION SL5202400087.pdf;

Buena tarde, anexo lo anunciado en el asunto,

### **CARLOS ANDRÉS RIOS DELGADO**

Administrador Seccional Salamina

EMPOCALDAS S.A. E.S.P

Carrera 6 No 5-32

Código Postal 172001

Cel 321757649

<https://www.empocaldas.com>



NOTA CONFIDENCIAL: La información contenida en este email y en todos sus archivos anexos es confidencial de la empresa EMPOCALDAS S.A. E.S.P. Si usted no es el destinatario, cualquier almacenamiento, distribución, difusión o copia de este mensaje está estrictamente prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, le ofrecemos disculpas, por favor elimínelo inmediatamente y notifique de su error a la persona que lo envió, absteniéndose de divulgar su contenido y anexos.

## Retransmitido: CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL RECURSO REPOSICIÓN

Microsoft Outlook

<MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@empocaldas.com.co>

Mié 17/04/2024 16:24

Para: gerardoalzate51@gmail.com <gerardoalzate51@gmail.com>

📎 1 archivos adjuntos (28 KB)

CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL RECURSO REPOSICIÓN;

**Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:**

[gerardoalzate51@gmail.com](mailto:gerardoalzate51@gmail.com) (gerardoalzate51@gmail.com)

Asunto: CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL RECURSO REPOSICIÓN

Manizales, 12 de Abril del 2024

**RAD: SL5202400087**

Señor,  
**GERARDO ALZATE DUQUE.**  
Código de Suscriptor: 1852  
Barrio Los Alpes.  
Salamina, Caldas

**REFERENCIA: RESPUESTA RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO  
APELACIÓN SL5202400087**

Reciba un cordial saludo,

Por medio del presente escrito, procedemos a otorgar respuesta al recurso de reposición interpuesto frente a la decisión adoptada por esta empresa a través del oficio con radicado SL7202400064 del 14 de Marzo del año 2024:

**I. ANTECEDENTES**

Formuló usted un derecho de petición, el día 23/02/2024, en el cual, refería en su acápite de pretensiones, lo siguiente:

*“Se proceda con la investigación al área de facturación para determinar la causa del cobro irregular y adulteración en el ítem: lectura anterior y de igual manera se proceda al cobro de lo legal que sería de 1M3 (...).”*

Pretensión a la cual, EMPOCALDAS S.A. E.S.P, otorgó respuesta señalando:

*“En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que hubo un impedimento físico que no permitió la lectura en su debido momento por parte del suscriptor, aquel impedimento no es atribuible a la empresa, por lo tanto, se procedió a facturar el consumo por promedio tal y como lo prevé la norma. En el siguiente periodo de facturación, al nuevamente tomar la lectura el medidor registro una lectura con la recuperación del consumo, sin tener en cuenta el metro cubico ya cobrado por promedio, no obstante, de manera oficiosa se procedió a ajustar la novedad en su favor (...).”*

*De igual manera, en esta oportunidad se exhorta al usuario a retirar el impedimento físico que hay impedido la toma de lectura para que no se presente otras novedades en el proceso comercial posteriormente.”*

Ahora bien, el recurrente pretende la revisión de dicha respuesta, aduciendo:

“(…) En el presente caso, usted guardó silencio, no se pronunció frente al hecho, donde solicito se investigue y sancione a la persona del área de **facturación por cobro indebido y adulteración de la factura en el ítem lectura anterior**, no resolvió de fondo, de manera clara, preciso de manera congruente lo solicitado, no se reportó este hecho a CONTROL INTERNO de la empresa, ya que es una falta grave la adulteración de documentos públicos, como lo es la factura de servicios públicos, como tampoco se reportó esta falta al Gerente General y/o Gerente Comercial, para dar inicio a una investigación interna, que lo ameritaba,; se resolvió la petición de manera parcial, reconocimiento 1M3 del periodo de noviembre 15 a diciembre 14 de 2023, cuando en realidad serían 2M3, al modificar o adulterar la lectura anterior en el periodo diciembre 15 diciembre de 2023 a enero 14 de 2024, y de acuerdo a las pruebas aportadas.

## II. PROCEDENCIA.

De la revisión del expediente, se alcanzó a determinar que el presente recurso de reposición fue radicado ante nuestra Empresa el día 20/03/2024, mientras que la Solicitud con Radicado SL7202400064 fue notificada personalmente el día 15 de marzo del presente año, es decir, el recurso de reposición y en subsidio de apelación fue presentado dentro de los 05 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial, se evidencia que se cumple el requisito contenido en el inciso tercero del artículo 154 de la ley 142 de 1994.

No obstante, se ha de indicar que referente a la procedencia del presente recurso de reposición en subsidio apelación, únicamente procede contra los actos enumerados en el inciso primero de la normatividad con anterioridad relacionada, en este orden de ideas, en materia de servicios públicos domiciliarios de saneamiento básico, son procedentes:

*“Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.*

Razón por la cual amerita un análisis de fondo a la luz del Capítulo VIII de la Ley 142 de 1994 por parte de la presente Empresa Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios de aquellas pretensiones tendientes a la facturación del servicio, así mismo, de las pretensiones no procedentes del presente recurso, se procederá a realizar un pronunciamiento de lo expuesto en actos anteriores en el presente documento.

### III. DESARROLLO DEL RECURSO.

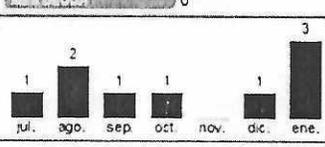
**III.I FACTURAS OBJETO DE REVISIÓN:** Antes de realizar un pronunciamiento sobre el particular, para EMPOCALDAS S.A E.S.P es importante señalarle que de conformidad a lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, solo se puede adelantar una revisión sobre la facturación que no tenga más de 05 meses de haber sido expedida:

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. **En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.** (Negrilla y subrayado fuera del texto original)*

Ahora, considerando que el recurrente en la parte motiva de los hechos presentados, reclama por periodo de facturación del mes de ENERO del presente año. En este sentido, el análisis se realizará exclusivamente respecto a este periodo.

**PERIODOS OBJETO DE REVISIÓN:** ENERO del 2024.

**III.II. DE LA INVESTIGACIÓN DE ANOMALÍA DE “LECTURA ANTERIOR”:** En atención al recurso presentado, procederemos a revisar las actuaciones adelantadas, en virtud de su reclamación interpuesta el día 23 de febrero del presente año. Razón por la cual, encontramos que el problema expuesto por el usuario y del cual, reside el objeto de reclamación, nace en la expedición de la factura de Enero del presente año, en la cual, se puede observar que existió una inconsistencia en el ítem “*Lectura anterior*” en referencia al histórico de consumos presentados.

 empocaldas Gobierno de CALDAS	<b>EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.</b> SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NIT: 890.803.239-9 FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO GRANDES CONTRIBUYENTES SOMOS AUTÓNOMOS, INDEPENDIENTES Y LIBRES EN NUESTRO PAÍS	 Superservicios Compañía de Servicios Públicos de Caldas
<b>LOCALIDAD</b> SALAMINA	<b>MES</b> ENERO	<b>CÓDIGO DE SUSCRIPCIÓN</b> 203-01852-206
<b>CONSUMO</b> HUMBERTO NORENA	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 26/02/2024	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b> 27/02/2024
<b>DIRECCIÓN</b> BARRIO LOS ALPES	<b>FECHA DE RECEPCIÓN</b> 06/02/2024	<b>CÓDIGO DE PAGO</b> 65300001852
<b>DISTRICCIÓN</b> 2 BAJO	<b>FECHA DE CANCELACIÓN</b> 06/02/2024	<b>PERIODO DE CORTO</b> DIC. 15-ENE. 14/2024
<b>CÓDIGO CATASTRAL</b> 172001	<b>FECHA DE CANCELACIÓN</b> 06/02/2024	<b>CÓDIGO DE CORTO</b> 0
<b>FICHA CATASTRAL:</b> 00000000000000000000	<b>CONSUMO ACTUAL:</b> 3	
<b>CLASE SERVICIO:</b> RESIDENCIAL	<b>PROMEDIO:</b> 1	
<b>No. USUARIO:</b> 01852	<b>LECTURA ACTUAL:</b> 198	
<b>ACTIVIDAD:</b> GENERAL	<b>LECTURA ANTERIOR:</b> 195	
<b>MEDIDOR:</b> 13T166844ELSTER	<b>ANOMALIA:</b>	

Factura, periodo de ENERO/2024 Código de Suscriptor 1852 del Municipio de Salamina, Caldas.



empocaldas  
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de  
CALDAS

f X @Empocaldas

📺 @empocaldas\_oficial

✉ empo@empocaldas.com.co 🌐 www.empocaldas.com.co

Ahora bien, en virtud de la investigación efectuada, se encontró que el instrumento de medición arrojaba la lectura total de 196 M<sup>3</sup>. (Lectura que fue expuesta en la factura del mes de noviembre del año 2023).

### Fotografía tomada para el periodo 202311



Lectura arrojada por instrumento de medición para el periodo de facturación de DICIEMBRE. Código de Suscriptor 1852 del Municipio de Salamina, Caldas.



**EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.**  
SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NIT: 890.803.239-9  
FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO  
GRANDES CONTRIBUYENTES - REGISTRO DE IVA: 1420 2018  
SOMOS AUTORETENEEDORES - RES. D.M. No. 1347 DE 07/03/20 DE 2002 TP. 01.800.040.115



<b>LOCALIDAD</b>	<b>MES</b>	<b>CÓDIGO DE SUSCRIPTOR</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>
SALAMINA	NOVIEMBRE	203-01852-206	26/12/2023	27/12/2023

**CONSUMO** HUBERTO NORENA

**CATEGORÍA** BARRIO LOS ALPES

**CANTIDAD DE MEDIDA** 2 BAJO

**PROYECTO** 172001

**PARÁMETRO** 2368152653000

**FECHA DE EMISIÓN** 07/12/2023

**CÓDIGO DE PAGO** 65300001852

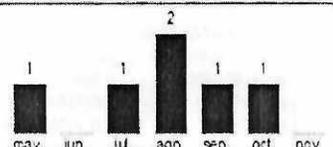
**PERÍODO DE FACTURACIÓN** OCT. 15-NOV. 14/2023

**DEBITO** 0

**Pague la factura por**  
TPE o canales digitales  
**con este código**



<p>FICHA CATASTRAL: 00000000000000000000</p> <p>CLASE SERVICIO: RESIDENCIAL</p> <p>No. USUARIO: 01852</p> <p>ACTIVIDAD: GENERAL</p> <p>MEDIDOR: 13T166844ELSTER</p>	<p>CONSUMO ACTUAL: 0</p> <p>PROMEDIO: 1</p> <p>LECTURA ACTUAL: 196</p> <p>LECTURA ANTERIOR: 196</p> <p>ANOMALIA: Bajo Consumo</p>
---	---



Factura de servicios públicos domiciliarios, para el periodo de facturación de NOVIEMBRE, Código de suscriptor 1852 del Municipio de Salamina, Caldas.

Por otra parte, se evidenció que el promedio facturado para el periodo de DICIEMBRE del año 2023, no fue aplicado por nuestro Sistema de Gestión Comercial como parte de la recuperación de consumos efectuada para el periodo de ENERO/2024. Procediéndose para ésta última factura a cobrarse por error, la suma de 3 metros cúbicos, sin tener en cuenta la lectura anterior contenida y el promedio facturado por impedimento físico (En virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994), al encontrarse el instrumento de medida, dentro del enrejado del inmueble.

Fotografía tomada para el periodo 202312



Fotografía Impedimento físico para el periodo de facturación de Diciembre/2023. Código de Suscriptor 1852 de Salamina, Caldas.

En mérito de lo expuesto, se evidencia que la facturación para el periodo de **ENERO/2024** del presente año. Se deberá facturar únicamente el consumo de  $1M^3$ , toda vez que, se evidencia que existieron dos discrepancias, tanto en el ítem "lectura anterior", como en la no aplicación del promedio facturado en el periodo que se presentó el ya mencionado impedimento físico.

**III.III. DE LAS PRETENSIONES NO PROCEDENTES DE RECURSOS:** Como se ha indicado en el análisis de procedencia de la solicitud inicial, se ha de indicar que si bien los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación no son procedentes del trámite contemplado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Se procederá a realizar un pronunciamiento de lo expuesto.

En razón a lo expuesto:

"(...) En el presente caso, usted guardo silencio, no se pronuncio frente al hecho, donde solicito se investigue y sancione a la persona del área de **facturación por cobro indebido y adulteración de la factura en el ítem lectura anterior (...)**".

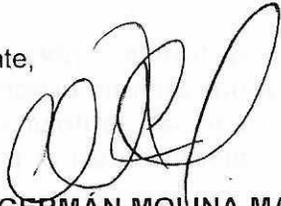
En virtud de lo expuesto, se ha de indicar que los procesos de facturación de nuestra Empresa son realizados mediante una plataforma para la Gestión Comercial, la cual, se actualiza conforme la información evidenciada por los contratistas encargados de tomar lecturas de los instrumentos de medición en las 24 Seccionales, en las cuales, prestamos servicios públicos domiciliarios.

Por otra parte, se ha de indicar que, una vez registrada la lectura para los códigos de suscriptor, nuestro sistema de gestión comercial, procede a tomar la lectura anterior y a registrar los consumos individuales, procediendo a realizar las facturas, de conformidad al cálculo aplicable para cada caso particular. Toda vez que, por el número de suscriptores (Cercano a los 100 MIL SUSCRIPTORES) dicho procedimiento no puede ser verificado manualmente uno por uno. Bajo este orden de ideas, se pondrá en conocimiento de la situación presentada a nuestro proveedor de Servicios de Gestión Comercial, con la finalidad de que se otorgue una solución a la problemática presentada y evitar que este tipo de errores en el sistema se repitan a nuevos suscriptores.

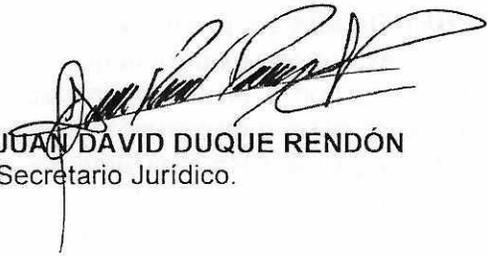
#### IV. DECISIÓN.

En mérito de lo expuesto, procedemos a conceder el presente recurso de reposición en subsidio apelación, para lo cual, se procederá a **MODIFICAR** la decisión empresarial adoptada bajo el radicado SL7202400064 del 14 de Marzo del 2024, en el sentido de proceder a facturar el consumo de 1M<sup>3</sup>, para el periodo de facturación de Enero. Asimismo, y considerando que se presentó de manera subsidiaria el recurso de Apelación, se remitirá este expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el objeto de que se surta el trámite correspondiente.

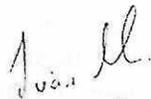
Atentamente,



**WILLIAM GERMÁN MOLINA MARÍN**  
Jefe del Departamento Comercial.



**JUAN DAVID DUQUE RENDÓN**  
Secretario Jurídico.



**PROYECTÓ: JUAN MANUEL JIMÉNEZ LÓPEZ.**  
Contratista de Secretaría Jurídica.

