

AVISO No. 384

18 DE JUNIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4436 del 06 de junio de 2025**

Persona a notificar: **MONICA RUIZ**

Dirección de notificación: **CALLE 23 # 37B C.R PORTAL DE LOS ANDES**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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 Director Comercial 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 18 DE JUNIO DE 2025

Señor (a):

MONICA RUIZ

Dirección de notificación: **CALLE 23 # 37B C.R PORTAL DE LOS ANDES**

Matricula 116067

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 384 – **RESOLUCION PQRDS 4436 del 06 de junio de 2025**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 384 – RESOLUCION PQRDS 4436 del 06 de junio de 2025**

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

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 4436
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR2601
MATRICULA 116067



El director comercial de 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 **MONICA RUIZ**, 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. 2025PQR2601**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CALLE 23 # 37 B C.R PORTAL DE LOS ANDES**, identificado con **matrícula 116067**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CALLE 23 # 37 B C.R PORTAL DE LOS ANDES**, identificado con **matrícula 116067**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL DIECISEIS PESOS MCTE (\$362.016)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
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, en atención a su solicitud se envió una visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 28 de mayo de 2025 y arrojó el siguiente resultado:

"MEDIDOR CONTROLAGUA, SERIE 12017511, DIAMETRO 1/2, LECTURA 717, NOTA MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE LAS AREAS COMUNES, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, CONJUNTO PORTAL DE LOS ANDES, ATENDIO HUGO RAMIREZ, REVISO JORGE GAVIRIA, SOLICITO DRA VALENTINA CAMPUZANO."
5. 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"*.
6. Que, una vez revisado el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 116067**, se evidencia que se presentó un error de lectura situación que incidió para la facturación generada.
7. Que, desde la última lectura certera tomada en el mes de febrero (**709m3**) a la lectura arrojada en la visita de verificación realizada al predio en el mes de mayo (**717m3**) el medidor ha registrado un consumo de **8m3** y la empresa por error a facturado **93m3. matrícula 116067**.
8. Que, por lo anteriormente mencionado se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar los **85m3** cobrados de más según la diferencia de lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio. **matrícula 116067**.
9. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad ajustar lectura a la arrojada en la visita de verificación realizada al predio el día 28 de mayo (**717m3**). **matrícula 116067**.



10. 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.
11. 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 pretensión de la peticionaria, señora **MONICA RUIZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad descontar los **85m3** cobrados de más según la diferencia de lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio. **matrícula 116067**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad ajustar lectura a la arrojada en la visita de verificación realizada al predio el día 28 de mayo (717m3). **matrícula 116067**.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MONICA RUIZ** de la presente resolución.

ARTICULO CUARTO: Contra 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 director comercial 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 seis (06) días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial
EPA ESP

Elaboró: Valentina Campuzano Zuluaga – Abogada Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II