

**AVISO No. 674**

26 DE AGOSTO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MELBA DEL SOCORRO HERRERA MARTINEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 9789 del 15 de Agosto de 2024**

Persona a notificar: **MELBA DEL SOCORRO HERRERA MARTINEZ**

Dirección de notificación: **CIUADELA COMFENALCO ETAPA 4 TORRE 5 APTO 101**

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

Cargo: **ABOGADA 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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 26 DE AGOSTO DE 2024

Señor (a):

**MELBA DEL SOCORRO HERRERA MARTINEZ**

Dirección de notificación: **CIUADELA COMFENALCO ETAPA 4 TORRE 5 APTO 101**

**Matricula No. 155809**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 674 – **RESOLUCION PQRDS 9789 del 15 de Agosto de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 674 – RESOLUCION PQRDS 9789 del 15 de Agosto de 2024**

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 9789**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR516364**  
**MATRICULA 155809**

La Abogada 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 **MELBA DEL SOCORRO HERRERA MARTINEZ**, 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. 2024PQR516364** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CIUADELA COMFENALCO ETAPA 4 TORRE 5 APTO 101**, identificado con **Matrícula 155809**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CIUADELA COMFENALCO ETAPA 4 TORRE 5 APTO 101**, identificado con **Matrícula 155809**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** 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 petición con radicado **2024PQR516364**, el día **01 de Agosto de 2024** se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio, con el fin de verificar el funcionamiento del medidor y las instalaciones, sin embargo no fue posible ejecutarla por razones ajenas a la entidad dado que el funcionario se comunicó en varias ocasiones con el señor **JHON ALEXANDER MORALES** (encargado del predio) y no pudo atender ninguna de las visitas programadas.

*VIENES 3:30*      *MIÉRCOLES EN LA MAÑANA 20 AGOSTO* ←  
*LUNES 12 EN LA MAÑANA*

 <p align="center">Orden de visita Servicios de Acueducto y Alcantarillado</p>	Documento Controlado		Código: DC-R-024
			Versión: 05
			Fecha de emisión: 23-04-24
			Página 1/1
<p><b>Clausula de Protección de Datos Personales:</b> Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)</p>			
Información General			Orden de Visita      2297604
Fecha	AA MM DD	Solicita	PQRDS ALU GCP Otro Atendido por. Código:
	24 08 01	X	
Descripción: Verificar tuberías y revisar instalaciones internas, que surte, número de personas en el predio y estado del medidor. POR (JHON ALEXANDER MORALES -			
Datos del Predio			
Suscriptor	COMFENALCO QUINDIO		Matrícula      155809      Ciclo      18
Dirección	ET 4 TORRE 5 APTO 101		Barrio      CIUADELA COMFENALCO
Teléfono	7417501	Ruta      164006639800      Sector      0	Estrato      3      Tarifa
Rural	Si      No	X      Vereda	Ramal
Medidor	Marca	CONTROLAGUA	Lect. Actual      114      Ruta      164006639800
	Clase	VOLUMETRICO DE	Lect. Anterior      103      Uso      1 - RESIDENCIAL
	Serie	19-003386	Consumo      11      Estrato      3

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 verificado el sistema de la entidad comercial se logra evidenciar que los consumos facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, toda vez que se registran lecturas ascendentes mes a mes. **Matrícula 155809.**
7. Que, una vez verificado el historial de consumos del predio se observa que el promedio es de **11m<sup>3</sup>**, tal como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	7		5360	114	103	11 LECTURA	NORMAL	26/07/2024
2024	6		5341	103	89	14 CRITICA	NORMAL	26/06/2024
2024	5		5322	89	79	10 LECTURA	NORMAL	28/05/2024
2024	4		5303	79	67	12 LECTURA	NORMAL	26/04/2024
2024	3		5284	67	54	13 LECTURA	NORMAL	26/03/2024

8. Que la lectura correspondiente al mes de Junio fue confirmada por crítica, es decir, no se ha presentado error de lectura alguno. **Matrícula 155809.**
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 155809.**
10. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 155809.**
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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señor(a) **MELBA DEL SOCORRO HERRERA MARTINEZ**, en el sentido de reliquidar las Facturas, pues los valores facturados corresponden al registro arrojado por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 155809.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la usuaria, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 155809.**

**ARTICULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señor(a) **MELBA DEL SOCORRO HERRERA MARTINEZ** de la presente Resolución.

**ARTICULO CUARTO:** 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 ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el 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., a los Quince (15) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Revisó y Aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

