

AVISO No. 316



19 mayo de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **DIEGO IVÁN ÁLZATE VALENCIA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 3392 DEL 05 DE MAYO DE 2025**

Persona a notificar: **DIEGO IVÁN ÁLZATE VALENCIA**

Dirección del predio: **LOTE 1 LA ESPERANZA – VEREDA SAN JUAN DE CAROLINA**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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. 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.

Atentamente,

JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista
Dirección Comercial EPA – E.S.P.



Armenia, 19 de mayo de 2025

Señor (a):

EGO IVÁN ÁLZATE VALENCIA

Dirección: **LOTE 1 LA ESPERANZA – VEREDA SAN JUAN DE CAROLINA**

Matricula **No. 164503**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 975 – “RESOLUCION PQRDS No. 3392 DEL 05 DE MAYO DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 975 – “RESOLUCION PQRDS No. 3392 DEL 05 DE MAYO 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 3392
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR1926
MATRICULA 164503

El director comercial (e) 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, el señor **Diego Iván Álzate Valencia**, 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. 2025PQR1926** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **lote 1 La Esperanza – Vereda San Juan de Carolina**, identificado con **matrícula 164503**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **lote 1 La Esperanza – Vereda San Juan de Carolina**, identificado con **matrícula 164503**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo corriente por valor de **sesenta y seis mil diez pesos mcte (\$66.010,00)** 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 el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del **artículo 154 de la Ley 142/1994**.
5. Que, en razón de lo anterior, la entidad procedió a consultar con el área de facturación la cual informó que en el sector de la **Vereda San Juan de Carolina**, no se presta el servicio de aseo, toda vez que esa área corresponde a la Empresa de servicios públicos **NEPSA DEL QUINDIO S.A ESP**.
6. Que, de conformidad con lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta el oficio **NQ-E/0965-2025**, emitido por parte de **NEPSA DEL QUINDIO S.A ESP**.
7. De conformidad con lo dispuesto en el **numeral 1.1. del artículo 1.8.3.1. de la Resolución CRA 943 de 2021**, "(...) **Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados**, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos. Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público". (Negritas por fuera del texto original).
8. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se establece que una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

9. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar la **totalidad** de los valores cobrados en el servicio de aseo por concepto de **servicios no prestados**, así mismo proceder con la **inactivación** del servicio de aseo para la **matrícula 164503**, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros por dichos servicios.
10. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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 del peticionario, **Diego Iván Álzate Valencia**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad descontar la **totalidad** de los valores cobrados en el servicio de aseo por concepto de **servicios no prestados**, así mismo proceder con la **inactivación** del servicio de aseo para la **matrícula 164503**, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros por dichos servicios.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, **Diego Iván Álzate Valencia**, de la presente resolución.

ARTICULO TERCERO: 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 . advirtiéndolo 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 cinco (05) días del mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial EPA ESP

Proyecto y elaboró: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista

Aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II