

AVISO No. 424

07 julio de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **NAYIVE MÉNDEZ VELÁSQUEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5254 DEL 26 DE JUNIO DE 2025**

Persona a notificar: **NAYIVE MÉNDEZ VELÁSQUEZ**

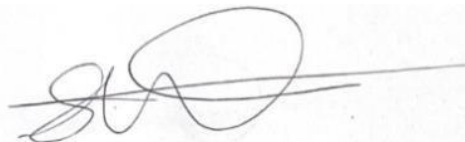
Dirección del predio: **CR 20 9 34 BARRIO LA CABAÑA**

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. 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, 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



Armenia, 07 de julio de 2025

Señor (a)
NAYIVE MÉNDEZ VELÁSQUEZ
Dirección: **CR 20 9 34 BARRIO LA CABAÑA**
Matricula **No. 45551**
Armenia, Quindío

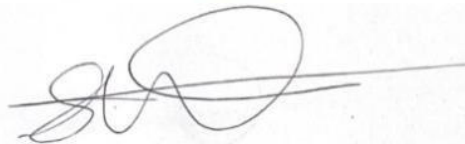
ASUNTO: Notificación por **Aviso 424 – “RESOLUCION PQRDS No. 5254 DEL 26 DE JUNIO DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 424 – “RESOLUCION PQRDS No. 5254 DEL 26 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA
Abogado Contratista

RESOLUCION PQRDS 5254
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2025PQR3039
MATRICULA 45551

El director 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 **Nayive Méndez Velásquez**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con **radicado 2025PQR1621**, respecto al predio ubicado en la **carrera 20 # 9 - 34 Barrio La Cabaña**, identificado con **matrícula 45551**, la entidad prestadora del servicio mediante **resolución PQRDS 2688 del 10 de abril de 2025** dio respuesta a el derecho de petición presentado por la usuaria manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *No acceder a la pretensión de la peticionaria señora **NAYIVE MENDEZ VELASQUEZ**, en el sentido de realizar ajustes o reliquidar las cuentas por las que el usuario reclama, toda vez que no se ha podido verificar la lectura del instrumento de medición, ni determinar el uso del predio, ya que el medidor se encuentra bajo llave y el usuario no atiende las visitas de verificación. Matrícula 45551.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *Informar al usuario que es de vital importancia que atienda las visitas de verificación a las instalaciones internas del predio, para poder evidenciar la realidad funcional y/o uso del mismo, así como para poder detectar posibles fugas o daños ya sean perceptibles o imperceptibles, matrícula 45551.*

ARTÍCULO TERCERO: *Recalcar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: “Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”*

ARTÍCULO CUARTO: *Notificar a la peticionaria, señora **NAYIVE MENDEZ VELASQUEZ**, de la presente resolución.*

ARTÍCULO QUINTO: *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 encargado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.”.*

2. Que, se envió citación de notificación personal a través de **oficio PQRDS 2689**.
3. Que, al no surtirse la notificación personal dentro de los términos establecidos en la norma, se procedió a enviar notificación por aviso el día 23 de abril de 2025, dicha notificación se identifica con el consecutivo **274**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la ley, la señora **Nayive Méndez Velásquez**, interpuso recurso de reposición en contra de la **resolución PQRDS 2688 del 10 de abril de 2025**.
5. 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 (...)**.
6. 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*.
7. Que, se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa, donde se logra evidenciar que en los últimos **cinco (5)** periodos de facturación la observación de lectura es de bajo llave y suspendido como consta en el siguiente anexo:



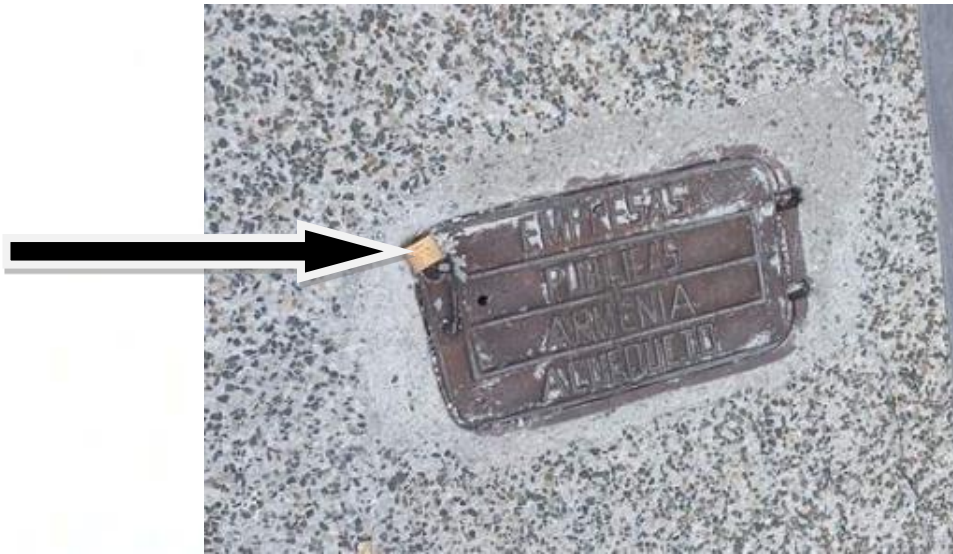
Año *	Mes *	Periodo Consumo *	Lectura Actual *	Lectura Anterior *	Consumo *	Causa lectura *	Observación lectura *	Fecha Registro *
2025	6		5576	23	15	8 LECTURA	BAJO LLAVE	16/06/2025
2025	5		5556	15	8	7 LECTURA	BAJO LLAVE	15/05/2025
2025	4		5536	8	0	8 LECTURA	BAJO LLAVE	15/04/2025
2025	3		5515	0	0	0 LECTURA	SUSPENDIDO	17/03/2025
2025	2		5492	0	0	11 LECTURA	SUSPENDIDO	14/02/2025



8. Que, de conformidad con lo anterior se procedió a enviar visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

CAJILLA CON CANDADO USUARIO NO TIENE LAS LLAVES, SURTE PREDIO DE 2 PISOS, 2 UNIDADES RESIDENCIALES, REVISO ANIBAL GARCIA, SOLICITO YUBER SANCHEZ



9. Que, como se evidencia en los anterior anexos, **no** es posible tener acceso al medidor instalado en el predio identificado con **matricula EPA 45551**, toda vez que el usuario **no** permite acceso al medidor, por lo cual es el usuario el generador de estos cobros por promedio.
10. Que, en razón de lo anterior, se procede a **confirmar** el contenido de la **resolución PQRDS 2688 del 10 de abril de 2025**.
11. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario deberá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
12. Que, que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
13. 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: Confirmar el contenido de la **resolución PQRDS 2688 del 10 de abril de 2025**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **Nayive Méndez Velásquez**, de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **Nayive Méndez Velásquez**, que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **Nayive Méndez Velásquez**, que una vez notificada la presente resolución, no procede ningún otro recurso

Dado en Armenia, Q., a los veintiséis (26) días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director Comercial E.P.A. E.S.P.

Proyectó: Jaime Andrés López Gutiérrez – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II