

16 de diciembre de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **LORENA PINZON BAUTISTA**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13253 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LORENA PINZON BAUTISTA**

Dirección del predio: **CR 19 21 N 01 TORRE A APTO 502 AMBAR RESERVA**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

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 (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co), advirtiéndose 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,

*Jose Landazuri*  
**JOSÉ LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**



Armenia, Quindío. 16 de diciembre de 2024

Señor(a):

**LORENA PINZON BAUTISTA**

Dirección: **CR 19 21 N 01 TORRE A APTO 502 AMBAR RESERVA**

Teléfono: **3104218486**

**Matrícula No. 147269**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 1069 **RESOLUCIÓN PQRDS 13253 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso -1069 **RESOLUCIÓN PQRDS 13253 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2024” POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,

*Jose Landazuri*  
**JOSE LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**



**RESOLUCION PQRDS 13253**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**  
**RADICADO No. 2024PQR75712**  
**MATRICULA 147269**

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, el señor(a) **LORENA PINZON BAUTISTA**, 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. 2024PQR75712**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 19 21 N 01 TORRE A APTO 502 AMBAR RESERVA** identificado con **Matrícula 147269**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 21 N 01 TORRE A APTO 502 AMBAR RESERVA** identificado con **Matrícula No. 147269**, se observa que a la fecha presenta la siguiente cartera:

Contrato

**147269 - CONSTRUCTORA SORIANO S.A.S**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 2

---

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 252.720,00	\$ 0,00	\$ 252.720,00	\$ 0,00	\$ 0,00	2

---

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 (...).*

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*.

4. Que, una vez revisado el historial de consumo del predio identificado con **Matrícula 147269**, se evidencio que en el periodo correspondiente al mes de octubre de 2024, hubo un incremento en el consumo. Razón por la cual el consumo facturado en el predio, fue bajo la observación de **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**.

Consumos por Período									
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2024	11	5426	207	204	3	LECTURA	NORMAL	07/11/2024	
2024	10	5406	204	181	23	LECTURA	ALTO CONSUMO...	08/10/2024	
2024	9	5386	181	178	3	LECTURA	NORMAL	06/09/2024	
2024	8	5366	178	174	4	LECTURA	NORMAL	08/08/2024	
2024	7	5346	174	171	3	LECTURA	NORMAL	08/07/2024	

- Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, se establece cuando hay lugar a una desviación significativa: “ Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
- Que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el cual establece: “...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”. En cumplimiento del procedimiento establecido en mención se realizó la respectiva visita de verificación el día 07 de octubre del año en curso, confirmando la lectura 204.

Observación  
LECTURA 204 NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA VISITA REALIZADA POR  
FRC JOHN ROJAS

- Que fue realizada otra visita de verificación al predio la cual fue llevada a cabo el 29 de octubre de 2024, por medio de la cual fue reportado lo siguiente:

Observación  
SURTE 1 APARTA ESTUDIO, INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL, MEDIDOR  
FUNCIONA NORMAL, APARTAMENTO PERMANECE SOLO, ATENDIÓ LORENA PLAZA

- Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor dispuesto en el predio, adicionalmente que el predio presentó ALTO CONSUMO y fue confirmado por CRITICA, aunado a que con las visitas de verificación realizadas en el predio no se encontró ninguna anomalía por el contrario fue constatado que el medidor e instalaciones internas se encuentran funcionando normal.
- Se recomienda al peticionario, 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 147269.**

10. 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 expuesto, Empresas Publicas de Armenia ESP

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informar al peticionario(a), **LORENA PINZON BAUTISTA**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 147269**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en éste. **Matrícula 147269**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario(a), **LORENA PINZON BAUTISTA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 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 Director Comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dada en Armenia, Q., a los cuatro (04) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**  
Director Comercial (E)  
EPA E.S.P