

20 de diciembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **ROSA LILIANA ZULUAGA**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13393 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA**

Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23 – 44. AP 201**

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, 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,



JOSE LANDAZURI

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



Armenia, Quindío. 20 de diciembre de 2024

Señor(a)

ROSA LILIANA ZULUAGA

Dirección: CARRERA 15 # 23 – 44. AP 201

Matrícula No. 35500

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1102 “RESOLUCIÓN PQRDS 13393 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2024”

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso -1102- RESOLUCIÓN PQRDS 13393 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2024” POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”

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 13393
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR379844
MATRICULA 35500

El director comercial (e) 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 peticionaria **Rosa Liliana Zuluaga**, 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. 2024PQR379844**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **carrera 15 # 23 – 44 ap 201**, identificado con **matrícula 35500**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **carrera 15 # 23 – 44 ap 201**, identificado con **matrícula 35500**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **seiscientos nueve mil quinientos noventa y seis pesos (\$609.596,00) mcte**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato
35500 - JULIO LOPEZ BLANCO
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 8

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 609.596,00	\$ 0,00	\$ 609.596,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con **matrícula 35500**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura de **bajo llave**, como consta en la siguiente imagen.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	11		5433	0	0	18 LECTURA	BAJO LLAVE	18/11/2024
2024	10		5413	0	10	17 LECTURA	BAJO LLAVE	17/10/2024
2024	9		5393	10	4438	20 LECTURA	MEDIDOR NUEVO	17/09/2024
2024	8		5373	4438	4438	17 LECTURA	FRENADO	16/08/2024
2024	7		5352	4438	4438	15 LECTURA	FRENADO	18/07/2024

6. Que, por lo anterior se envió visita de verificación al predio con el fin de revisar el funcionamiento del medidor y revisar las instalaciones internas, el resultado de dicha visita fue el siguiente:

Observación
MEDIDO RITRON SERIE -117J035121X, SE TOMA LECTURA NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES NI FUNCIONAMINETO DE MEDIDOR NO FUNCIONA CITO FONONO SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO NOTA; MEDIDOR UBICADO EN CAJILLA DE PS 3 NO HAY PORTERO , REVISO JULIAN VASQUEZ REPORTO JUAN ESTEBAN RRESTREPO -PQR.

7. Que, teniendo en cuenta el resultado arrojado por la visita de verificación, en la cual se evidencia que la lectura



del medidor es de **46m3**.

8. Que, una vez analizado el caso y tomando como base la primera lectura del medidor al momento de la instalación que fue **0m3** el 28 de agosto de 2024 y como lectura mas reciente **46m3** obtenida a través de visita de verificación el 22 de noviembre de 2024, nos arroja una diferencia de lectura de **46m3**.
9. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.69567240 y No. 69189713** en el sentido de que se cobren **11m3** de consumo, los cuales corresponden a la realidad de lo consumido **matrícula 35500**.
10. Que, de igual manera se encuentra importante recomendar a la usuaria tener el medidor en un lugar visible y de fácil acceso, con el fin de que se permita la lectura del medidor instalado en el predio y así evitar cobros por promedio y no generar un **desgaste** mayor a usted como usuaria y a la Empresa.
11. 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 35500**.
12. Que, una vez notificada la presente resolución la usuaria contará con 5 días hábiles para presentarse en las oficinas de la dirección comercial de Empresas Públicas de Armenia, con el fin de que normalice la cartera vinculada a la **matrícula 35500**, ya sea realizando el pago de la totalidad de la misma o si la usuaria no tiene dicha capacidad, suscribir un acuerdo de pago o financiación de la deuda.
13. Que, si transcurridos los cinco (5) días mencionados en el anterior numeral, la usuaria no se presenta en las oficinas de la dirección comercial de Empresas Públicas de Armenia, se exhortará al área de cartera para que inicien el procedimiento de cobro coactivo librando mandamiento de pago y respalden dicho proceso con las medidas cautelares de embargo y secuestro sobre bienes muebles, inmuebles y cuentas bancarias.
14. 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 las pretensiones de la peticionaria **Rosa Liliana Zuluaga**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.69567240 y No. 69189713** en el sentido de que se cobren **11m3** de consumo, los cuales corresponden a la realidad de lo consumido **matrícula 35500**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria una vez notificada la presente resolución la usuaria contará con 5 días hábiles para presentarse en las oficinas de la dirección comercial de Empresas Públicas de Armenia, con el fin de que normalice la cartera vinculada a la **matrícula 35500**, ya sea realizando el pago de la totalidad de la misma o si la usuaria no tiene dicha capacidad, suscribir un acuerdo de pago o financiación de la deuda.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria que si transcurridos los cinco (5) días mencionados en el anterior numeral, la usuaria no se presenta en las oficinas de la dirección comercial de Empresas Públicas de Armenia, se exhortará al área de cartera para que inicien el procedimiento de cobro coactivo librando mandamiento de pago y respalden dicho proceso con las medidas cautelares de embargo y secuestro sobre bienes muebles, inmuebles y cuentas bancarias

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, **Rosa Liliana Zuluaga**, 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 jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico atencionciudadano@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.

Dado en Armenia, Q., a los once (11) día del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL HINCAPIE VALENCIA

Director Comercial (E) E.P.A. E.S.P.

Proyectó: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II