

05 Noviembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **ALBA SALINAS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 11493 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2024.**

Persona a notificar: **ALBA SALINAS.**

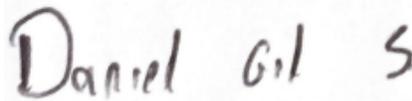
Dirección del predio: **LAGOS DE IRAKA ET4 – 4B HOME SUITES 161ª.**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA**

Cargo: **PROFESIONAL UNIVERSITARIO I**

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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado Contratista.**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**



Armenia, 05 Noviembre de 2024

Señora:

**ALBA SALINAS.**

Dirección: **LAGOS DE IRAKA ET4 – 4B HOME SUITES 161ª.**

Matrícula: **No. 161805**

**Armenia, Quindío**

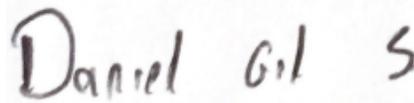
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 0942 - RESOLUCION PQRDS No. 11493 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2024.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0942 - RESOLUCION PQRDS No. 11493 DEL 25 DE OCTUBRE 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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado Contratista.**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**



**RESOLUCION PQRDS 11493 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2024PQR917825  
MATRICULA 161805**

El Profesional Universitario 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 **ALBA SALINAS**, 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, donde manifiesta no estar de acuerdo con facturación del periodo de Septiembre, la entidad prestadora del servicio permite Informar a lo siguiente,
2. Que, verificado en el sistema de información de la entidad, el historial del predio ubicado en **LAGOS DE IRAKA ET 4 - 4B HOME SUITES 161ª** , identificado con **Matrícula N° 161805**, se observa que a la fecha se encuentra pendiente por cancelar la suma de **\$ 725.920,00**, por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo, saldo corriente.

Contrato

**161805 - GRUPO INNOVA CONSTRUCTORA S.A.S**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 16

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 725.920,00	\$ 0,00	\$ 725.920,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1

3. Que, 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 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”*.

5. Que el consumo facturado en el predio para los últimos dos (02) periodos, fue bajo la observación de lectura certera **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA** como se observa en el siguiente pantallazo, periodo donde se envió a tomar relectura para confirmar el consumo y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9	5401	272	179	93	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	26/09/2024
2024	8	5381	179	139	40	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	28/08/2024
2024	7	5360	139	117	22	LECTURA	NORMAL	26/07/2024
2024	6	5341	117	98	19	LECTURA	NORMAL	26/06/2024
2024	5	5322	98	83	15	LECTURA	NORMAL	28/05/2024

6. Que, a continuación se relacionan las dos visitas de verificación por lectura crítica, realizadas al predio ubicado en **LAGOS DE IRAKA HOME SUITES 161ª**, identificado con **Matrícula N° 161805**:

#### VISITA REALIZADA EL DIA 28 DE AGOSTO DEL AÑO EN CURSO

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						25/08/2024 09:07:31
Fecha Ejecución						28/08/2024 06:17:00
Fecha fin ejecución						28/8/2024, 6:17:00
Fecha Legalización						28/08/2024 06:20:11
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						173 - TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Usuario que Genera						mariol
Usuario que Legaliza						mariol
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
<b>Observación</b>						
LEC 190 PREDIO SIN FUGAS JEFFERSON FRC .						

#### VISITA REALIZADA EL DIA 27 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO EN CURSO

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						24/09/2024 15:15:48
Fecha Ejecución						27/09/2024 06:26:00
Fecha fin ejecución						27/9/2024, 6:26:00
Fecha Legalización						27/09/2024 06:29:13
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						173 - TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Usuario que Genera						mariol
Usuario que Legaliza						mariol
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
<b>Observación</b>						
LEC 272 NO SE INGRESA MENOR DE EDAD HERNAN BOLAÑOS FRC .						

7. Que, conforme a lo arrojado por las visitas de verificación realizadas en el predio se logró determinar que el medidor se encuentra funcionando de forma adecuada, que las redes internas presentan correcto funcionamiento, que la lectura registrada para el periodo de septiembre fue **272mt3** y para la última visita fue de **272mt3**, lo que refleja buen funcionamiento del mismo, se le recomienda a la usuaria verificar sus instalaciones hidráulicas (Sanitarios, Duchas, Lavamanos, Lavaplatos, etc.), ya que puede existir una fuga perceptible que este causando el alto consumo en el inmueble.

8. Que como pude evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la 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...”*

9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar devoluciones de dinero, descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula N° 161805**.

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 dicho,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Negar las pretensiones a la peticionaria, la señora **ALBA SALINAS**, en el sentido de que no se encuentra procedente realizar devoluciones de dinero, descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula N° 161805**, Dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un alto consumo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, la señora **ALBA SALINAS**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Veinticinco (25) días del mes de Octubre Dos Mil veinticuatro (2024).



**IVAN DARIO GUTIEEREZ HERRERA**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Proyectó, Daniel Gil Sánchez, Contratista.  
Revisó y Aprobó, Luz Adriana Cardona Poveda, Profesional Especializada II.

