AVISO No. 311

13 DE MAYO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **BIBIANA CARDONA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar	**RESOLUCIÓN PQRDS 3325 DEL 29 DE ABRIL DE 2024**
Persona a notificar:	**BIBIANA CARDONA**
Dirección de notificación usuario:	**CALLE 3 # 13 – 36 LOCAL 3 – ALCAZAR**
Funcionario que expidió el acto:	**NICOLAS GIRALDO**
Cargo:	Abogado Contratista

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

NICOLAS ANDRES GIRALDO
Abogado Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 13 de mayo de 2025

Señora:
BIBIANA CARDONA
Dirección: **CALLE 3 # 13 – 36 LOCAL 3 – ALCAZAR**
Matricula No 111868
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 311 RESOLUCIÓN PQRDS 3325 DEL 29 DE ABRIL DE 2025**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 311 RESOLUCIÓN PQRDS 3325 DEL 29 DE ABRIL DE 2025** ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA RECURSO DE REPOSICION"***

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,

NICOLAS ANDRES GIRALDO
Abogado Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 3325
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2025PQR1945
MATRICULA 111868

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 señora **BIBIANA CARDONA** 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 **2025PQR1945** respecto al predio ubicado en la **Calle 3 # 13 – 36 Local 3, Alcázar,** identificado con **matrícula No.111868** la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 2416 del 08 de abril de 2025** dio respuesta al Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

"RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **BIBIANA CARDONA** en el sentido de realizar ajustes a la cuenta objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviacion significativa mediante visita de critica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de marzo de 2025, **matricula 111868.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria **BIBIANA CARDONA** del contenido de la presente resolución

ARTÍCULO 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 (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el 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

Dado en Armenia, Q., el día ocho (08) del mes de abril de dos mil veinticinco (2025)"

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 10 de abril del 2025 **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRONICO** de la Resolución PQRDS 2416 del 08 de abril de 2025.

3. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **BIBIANA CARDONA** interpuso **Recurso de Reposición en Subsidio Apelación** en contra de la **Resolución PQRDS 2416 del 08 de abril de 2025**

4. 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 (...).*

5. 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*.

6. Que, respecto del alto consumo se evidencia visita de critica el día 11 de marzo de 2025 y arrojó el siguiente resultado, **matrícula 111868**:

"LECTURA 2926 PREDIO SOLO"

7. Que, de igual manera se observa nueva visita el 19 de marzo de 2025 con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas y arrojó el siguiente resultado, **matrícula 111868**

"MEDIDOR EPA SERIE 07-022045, LECTURA 2967, 15 PERSONAS FUNCIONA INSTITUTO ADMINISTRATIVO DE SALUD MEDIDOR NORMAL EXISTE UNA FUGA EN EL SANITARIO ATENDIO YURANI MONSALVE REVISO ANIBAL GARCIA SOLICITO LUZ MERY NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS"

8. Que, de acuerdo a los resultados de las dos visitas de verificación, mencionadas en los anteriores numerales, se puede evidenciar que en efecto, Empresas Publicas de Armenia no ha cometido errores en la toma de lecturas, y que a su vez se ha facturado lo dispuesto por el medidor con No de **matrícula 111868.**

9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula N° 111868**, se observa que para el periodo de febrero se facturó un promedio de 36 m3, con la observación ***TAPADO,*** información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Consumos por Periodo

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato
2025	3	5511	2925	0	218	LECTURA	NORMAL	11/03/2025	38	70985210	COMERCIAL	1
2025	2	5488	0	2671	36	LECTURA	TAPADO	11/02/2025	36	70607355	COMERCIAL	1
2025	1	5467	2671	2634	37	LECTURA	NORMAL	10/01/2025	31	70232391	COMERCIAL	1
2024	12	5447	2634	2600	34	LECTURA	NORMAL	10/12/2024	29	69857022	COMERCIAL	1
2024	11	5427	2600	2518	82	LECTURA	ALTO CONSUMO CON...	12/11/2024	18	69478461	COMERCIAL	1

10. Que, desde la última lectura certera con **2671 m3** en el periodo de febrero a la lectura de marzo con **2925 m3**, el medidor ha registrado un consumo de **254 m3**, y eso mismo ha facturado la empresa para estos dos periodos, **matricula 111868.**

11. Que, lo anterior para explicar que para el para el periodo de marzo se facturó **218** m3 por una desacumulación de consumo, es decir que este valor más los **36 m3** facturados en febrero, suman un total de **254 m3** que según las lecturas confirmadas por varias visitas de verificación fue el consumo del predio para los periodos de febrero y marzo de 2025, matrícula 111868.

12. Que, las causas para generar la facturación del servicio de **ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** son diferentes para cada usuario y el costo dependen del consumo por metro cubico mensual que registre cada predio.

13. Que, por los motivos anteriores no se encuentra procedente ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviacion significativa mediante visita de critica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de marzo de 2025, **matricula 111868**

14. Que, en razón de lo anterior, se procede a **CONFIRMAR** el contenido de la Resolución **2416 del 08 de abril de 2025.**

15. 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.

16. 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*".

17. 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 en todas sus partes el contenido de la **Resolución PQRDS 2416 del 08 de abril de 2025.**

ARTICULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **BIBIANA CARDONA,** de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria **BIBIANA CARDONA** 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

Dado en Armenia, Q., a los veintinueve (29) días del mes de abril de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (e)
EPA ESP

Proyectó: Nicolas Andres Giraldo – Abogado Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II