

AVISO No. 371

12 DE JUNIO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4398 DEL 04 DE JUNIO DE 2025**

Persona a notificar: **WILLINGTON FORERO**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 3 NORTE # 18 – 49 LA NUEVA CECILIA**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 12 de Junio de 2025

Señor:

WILLINGTON FORERO

Dirección: **CALLE 3 NORTE # 18 – 49 LA NUEVA CECILIA**

Matricula No 58060

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 371 RESOLUCION PQRDS 4398 DEL 04 DE JUNIO DE 2025

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 371 RESOLUCION PQRDS 4398 DEL 04 DE JUNIO DE 2025 “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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 4398
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR2536
MATRICULA 58060

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 **WILLINGTON FORERO**, 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. 2025PQR2536** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **ET B 1 TOTALIZADOR PALMAS DE SORRENTO**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **matrícula 58060**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **paz y salvo** en su saldo corriente por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
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, respecto de su petición se envió visita de verificación al predio con el fin de conocer el estado del medidor como de las instalaciones internas y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 6794, MEDIDOR NO REGISTRA, SURTE COMO TOTALIZADOR FRENADO, SE LE RECOMIENDA AL USUARIO CAMBIAR EL MEDIDOR. SON 6 BLOQUES Y SON 60 APTOS NOTA: LA SERIE DEL MEDIDOR NO ES LEGIBLE. FIRMA JESUS SANTOS”

5. Que, dicho lo anterior se debe informar que el medidor objeto de reclamación y el cual se identifica con el No de **matrícula 58060**, pertenece al **TOTALIZADOR** de Torres de Sorrento Et B, este medidor va registrar todo el consumo del conjunto, y se le factura solamente lo que excede del registro de los medidores individuales.
6. Que, revisando el sistema comercial se observa que el medidor correspondiente a las **AREAS COMUNES** del conjunto residencial Torres de Sorrento es el identificado con No de **matrícula 58061**, al cual se le va facturar el consumo registrado por todas las áreas comunes del conjunto (piscina, portería, parqueadero...)
7. Que, teniendo en cuenta que el medidor se encuentra frenado, se informa al peticionario que deberá proceder a instalar un medidor que permita medir los consumos reales del predio, so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **matrícula 58060**.
8. Que, el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., para que adelante el trámite correspondiente, **matrícula 58060**.

9. Que, los costos del medidor, instalación y válvula antifraude con la empresa son:

MEDIDOR	VALOR	INSTALACION	TOTAL
MEDIDOR DE ½ POR MANDATO	273.700	30.493	344.524
MEDIDOR DE 1	721.224	35.322	756.546
MEDIDOR DE ¾	322.453	30.493	352.946
MEDIDOR DE 2	1.986.241	71.646	2.057.887

10. Que, el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa, **matricula 58060**.

11. Que, expuesto lo anterior se informa al peticionario que se cuentan con diversos medios para la adquisición del medidor y el cambio del mismo, para lo cual debe acercarse a las oficinas de atención al usuario de la Entidad, **matricula 58060**.

12. Que, revisando el registro de mediciones se observa que se factura por consumo promedio teniendo en cuenta que el medidor se encuentra con la observación de frenado, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen, **matricula 58060**.

Consumos por Periodo													
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro
2025	5	5550	6813	6794	19	LECTURA	TAPADO	06/05/2025	19	71699931	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	4	5530	6794	6794	0	LECTURA	NORMAL	04/04/2025	19	-1	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	3	5507	6794	6794	0	LECTURA	NORMAL	05/03/2025	19	-1	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	2	5486	6794	0	20	LECTURA	NORMAL	05/02/2025	18	70566641	RESIDENCIAL		4 COBRO...
2025	1	5465	0	6794	15	LECTURA	TAPADO	07/01/2025	15	701922087	RESIDENCIAL		4 PROMEDIO...

13. Que, revisando el historial de pagos se observa que en lo corrido del presente año, se han recibido únicamente tres pagos, tal y como se evidencia en la siguiente imagen, **matricula 58060**:

Pagos Realizados													
Conciliación	Cupón	Valor	Método de Pago		Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema	Entidad		Sucursal		Usuario		
			Código	Descripción			Código	Descripción	Código	Descripción			
13052025230233	39341511	\$ 76.690,00	1	EFFECTIVO	13/05/2025	13/05/2025	230	BANCO DE OCCIDENTE PSE	233	PSE_OCCIDENTE_CODIGO DE BARRAS	UNKNOWN		
13022025230233	38863883	\$ 78.160,00	1	EFFECTIVO	13/02/2025	13/02/2025	230	BANCO DE OCCIDENTE PSE	233	PSE_OCCIDENTE_CODIGO DE BARRAS	UNKNOWN		
17012025230233	38717827	\$ 58.620,00	1	EFFECTIVO	17/01/2025	17/01/2025	230	BANCO DE OCCIDENTE PSE	233	PSE_OCCIDENTE_CODIGO DE BARRAS	UNKNOWN		

14. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación ajustar la cuenta del periodo de mayo de 2025, descontando los valores facturados por concepto de consumo, teniendo en cuenta que se trata de un totalizador y no fue posible medir su consumo real para dicho periodo, **matricula 58060**.

15. Que, se ordena ajustar la observación a medidor **“frenado”** con una lectura de 6794 m3, **matricula 58060**.

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 1994**, 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 del peticionario **WILLINGTON FORERO** en el sentido de ajustar la cuenta del periodo de mayo de 2025, descontando los valores facturados por concepto de consumo, teniendo en cuenta que se trata de un totalizador y no fue posible medir su consumo real para dicho periodo, **matricula 58060**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación ajustar observación a medidor **“frenado”** con una lectura de 6794 m3, **matricula 58060**.

ARTICULO TERCERO: Informar al peticionario **WILLINGTON FORERO** que el medidor objeto de reclamación y el cual está identificado con No de **matricula 58060** pertenece al **TOTALIZADOR** del Conjunto Residencial Torres de Sorrento, y el medidor con No de matrícula 58061 a las **ÁREAS COMUNES** del mismo predio.

ARTICULO CUARTO: Notificar al usuario **WILLINGTON FORERO** del contenido de la presente Resolución.

ARTICULO 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 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., a los cuatro (04) días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025)

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial
EPA ESP

Proyectó: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II

