

20 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 5025 DEL 10 DE JUNIO DE 2025**

Persona a notificar: **ANDRY JOHAN MORENO**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 50 # 16 – 2 MANZANA C CASA 13**

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., 20 de Junio de 2025

Señor:

ANDRY JOHAN MORENO

Dirección: **CALLE 50 # 16 – 2 MANZANA C CASA 13 CONJUNTO RESIDENCIAL LOS GERANIOS**

Matricula No 131604

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 393 RESOLUCION PQRDS 5025 DEL 10 DE JUNIO DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 393 RESOLUCION PQRDS 5025 DEL 10 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 5025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR2713
MATRICULA 131604

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 **ANDRY JOHAN MORENO**, 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. 2025PQR2713** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **Calle 50 N # 16 – 2 Manzana C Casa 13**, identificado con **matrícula 131604**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **Calle 50 N # 16 – 2 Manzana C Casa 13**, identificado con **matrícula 131604**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **ciento diez mil seiscientos noventa pesos (\$110.690)** 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:

“MEDIDOR AQUAFORJAS, SERIE 16008825, DIAMETRO 1/2, LECTURA 756, PERSONAS 4, UNIDADES 1, NOTA MEDIDOR FRENADO, SURTE VIVIENDA, SE LE INFORMA AL USUARIO QUE DEBE CAMBIAR MEDIDOR. ATENDIO KATHERINE CASTILLO “

5. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **matrícula 131604**, se evidencia que para los últimos periodos se facturó un consumo promedio en razón a que el medidor se encuentra con la observación de frenado, 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	6	5573	756	756	20	LECTURA	FRENADO	10/06/2025	10	-1	RESIDENCIAL	4	
2025	5	5553	756	764	20	LECTURA	FRENADO	12/05/2025	8	71759009	RESIDENCIAL	4	
2025	4	5533	764	756	8	LECTURA	FRENADO	10/04/2025	8	71380676	RESIDENCIAL	4	
2025	3	5512	756	756	8	LECTURA	FRENADO	12/03/2025	8	71002385	RESIDENCIAL	4	
2025	2	5489	756	756	8	LECTURA	FRENADO	12/02/2025	7	70624393	RESIDENCIAL	4	

6. Que, así mismo se observa que desde el periodo de septiembre de 2023 hasta el periodo de agosto de 2024 no se facturaron valores por concepto de consumo , información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

2024	8	5368	756	756	0	LECTURA	FRENADO	13/08/2024	0	68366185	RESIDENCIAL	4
2024	7	5348	756	756	0	LECTURA	NORMAL	13/07/2024	0	68005307	RESIDENCIAL	4
2024	6	5329	756	756	0	LECTURA	NORMAL	13/06/2024	0	67629315	RESIDENCIAL	4
2024	5	5310	756	756	0	LECTURA	NORMAL	14/05/2024	0	67256753	RESIDENCIAL	4
2024	4	5291	756	756	0	LECTURA	NORMAL	13/04/2024	0	66884730	RESIDENCIAL	4
2024	3	5272	756	756	0	LECTURA	NORMAL	12/03/2024	0	66517218	RESIDENCIAL	4
2024	2	5253	756	756	0	LECTURA	NORMAL	12/02/2024	0	66149218	RESIDENCIAL	4
2024	1	5234	756	756	0	LECTURA	NORMAL	12/01/2024	0	65780620	RESIDENCIAL	4
2023	12	5215	756	756	0	LECTURA	NORMAL	13/12/2023	2	65415256	RESIDENCIAL	4
2023	11	5196	756	756	0	LECTURA	NORMAL	13/11/2023	4	65033259	RESIDENCIAL	4
2023	10	5177	756	756	0	LECTURA	NORMAL	13/10/2023	5	64669977	RESIDENCIAL	4
2023	9	5158	756	756	0	LECTURA	NORMAL	12/09/2023	6	64304597	RESIDENCIAL	4

7. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario que la entidad se encontraba facturando bajo el concepto de **promedio**, toda vez que el medidor se encontraba frenado y de esta manera no es posible conocer el consumo real del inmueble, **matrícula 131604**.
8. Que, 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 131604**.
9. 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 131604**.
10. Que, el peticionario 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, **matrícula 131604**.
11. Que, expuesto lo anterior se informa al peticionario que se cuentan con diversos medios para la adquisición de los medidores y el cambio de los mismos, información que es suministrada en nuestras ventanillas de atención al Usuario de la entidad, **matrícula 131604**.
12. Que, una vez instalado el medidor, se realizará el seguimiento de sus lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que por encontrarse el medidor frenado no se tenía el registro del consumo real del inmueble, **matrícula 131604**.
13. Que, se debe informar al peticionario que una vez instalado el **NUEVO MEDIDOR**, se empezara a facturar de acuerdo a los registros arrojados por el instrumento de medición con **No 131604** ubicado en la **Calle 50 N # 16 – 2 Manzana C Casa 13**.
14. Que, por lo anteriormente dicho no se encuentra procedente reliquidar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que el medidor se encuentra con la observación Frenado y de esta manera no es posible medir el consumo real del inmueble, **matrícula 131604**.
15. 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”*.

16. 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: No acceder a las pretensiones del peticionario **ANDRY JOHAN MORENO**, en el sentido de ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que el medidor se encuentra frenado y de esta manera es imposible medir los registros reales del predio con No de **matrícula 131604**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario **ANDRY JOHAN MORENO** de su deber de 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 131604**.

ARTICULO TERCERO: Informar al usuario **ANDRY JOHAN MORENO**, que hasta que no se genere el cambio del medidor no se puede estudiar la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, ya que como empresa necesitamos conocer el registro real del inmueble por concepto de consumo, **matrícula 131604**.

ARTICULO CUARTO: Notificar al usuario **ANDRY JOHAN MORENO** 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 diez (10) días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025)

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial
EPA ESP

Proyectó: Nicolas Andres Giraldo – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II

