

08 DE JULIO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 5308 DEL 26 DE JUNIO DE 2025**

Persona a notificar: **EDWIN LOZANO FELIX**

Dirección de notificación usuario: **MANZANA 3 CASA 4 SAN ANDRES**

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. 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., 08 de Julio de 2025

Señor:

EDWIN LOZANO FELIX

Dirección: **MANZANA 3 CASA 4 SAN ANDRES**

Matricula: 29705

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 431 RESOLUCION PQRDS 5308 DEL 26 DE JUNIO DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 431 RESOLUCION PQRDS 5308 DEL 26 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 5308
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR3111
MATRICULA 29705

El Director Comercial de 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 **EDWIN LOZANO FELIX** 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. 2025PQR3111**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección: **Manzana 3 Casa 4 San Andrés**.
2. 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 (...).
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **matrícula 29705**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **doscientos ochenta y dos mil setecientos cuarenta pesos (\$282.740)** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, respecto del alto consumo registrado en el periodo de mayo de 2025, se evidencia visita de crítica el día 21 de mayo del presente año, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 447 NADIE ATIENDE”

5. Que, así mismo se observa una visita de verificación el día 28 de mayo del presente año, con el siguiente resultado:

“MEDIDOR DIEHL, SERIE H23VA184616, DIAMETRO 1/2, LECTURA 455, PERSONAS 6, UNIDADES 3, MEDIDOR NORMAL, INSTALACIONES NORMALES DE DOS LOCALES Y UNA UNIDAD RESIDENCIAL, FALTA UN LOCAL POR VERIFICAR, ESTA BAJO LLAVE, NOTA: DICE EL PROPIETARIO DEL PREDIO QUE EL LOCAL QUE ESTA BAJO LLAVE, EXISTIO UNA FUGA DURANTE 4 DIAS EN UN SANITARIO, FUNCIONA LOCAL 1 ESTANQUILLO, LOCAL 2 PANADERIA, LOCAL 3 APUESTAS OCHOA, ATENDIO DARIO GIRALDO, REVISO ANIBAL GARCIA, SOLICITO MARIA DEL PILAR. NO PROCEDE DESCUENTOS, CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS,”

6. Que, como se aprecia en los numerales anteriores, se realizaron dos visitas al predio, una de ellas visita de crítica para considerar la desviación significativa respecto del alto consumo registrado en el periodo de mayo y otra visita siguiente de verificación donde se confirma lectura y se evidenció que aparentemente existió una fuga en uno de los locales, la cual pudo ser la causante del alto consumo registrado, matrícula 29705.
7. Que, al revisar el registro de mediciones, se observa que se factura por diferencia de lectura con la observación “normal”, de acuerdo a las lecturas dispuestas por el medidor identificado con No de **matrícula 29705**, 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...	Uso	Estrato	Cobro
2025	6	5581	474	446	28	LECTURA	NORMAL	20/06/2025	41	72280333	COMERCIAL		1 DIFERENCIA...
2025	5	5561	446	318	128	LECTURA	ALTO CONSUMO CO...	21/05/2025	24	71901624	COMERCIAL		1 DIFERENCIA...
2025	4	5541	318	294	24	LECTURA	NORMAL	22/04/2025	25	71523236	COMERCIAL		1 DIFERENCIA...
2025	3	5520	294	274	20	LECTURA	NORMAL	21/03/2025	27	71144852	COMERCIAL		1 DIFERENCIA...
2025	2	5497	274	251	23	LECTURA	NORMAL	20/02/2025	28	70766384	COMERCIAL		1 DIFERENCIA...

8. Que, de acuerdo con la imagen anterior se observa que para el periodo de mayo de 2025 se presentó un alto consumo de **128 m3** por una diferencia de lectura entre 318 m3 y 446 m3, **matricula 29705**.
9. Que, se evidencia que para el periodo de junio de 2025, ya se encuentra el consumo normalizado, **matricula 29705**.
10. Que, la empresa 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.*
11. 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.
12. Que, por los argumentos anteriormente expuestos no se encuentra procedente ajustar 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 mayo de 2025 **matricula 29705**.
13. 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones del peticionario **EDWIN LOZANO FELIX**, en el sentido de ajustar la cuenta objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa, mediante visita de critica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de mayo de 2025, **matricula 29705**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario **EDWIN LOZANO FELIX** que se realizaron dos visitas al predio, una de ellas visita de crítica para considerar la desviación significativa respecto del alto consumo registrado en el periodo de mayo y otra posterior donde se evidenció que aparentemente existió una fuga en uno de los locales, y se confirma que no existe error en el consumo facturado, **matricula 29705**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al petionario **EDWIN LOZANO FELIX** del contenido de la presente resolución

ARTICULO CUARTO: 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 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 26 días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director comercial

Proyectó: NAGB

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II Revisado hjs

