

16 DE JULIO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4531 DEL 04 DE JULIO DE 2025**

Persona a notificar: **GERMAN ALDANA SEGURA**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 44 # 13 – 01 TORRE 1 APTO 1205 SAN LUIS REY**

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., 16 de Julio de 2025

Señora:

GERMAN ALDANA SEGURA

Dirección: CALLE 44 # 13 – 01 TORRE 1 APTO 1205 SAN LUIS REY

Matricula: 165307

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 473 RESOLUCION PQRDS 4531 DEL 04 DE JULIO DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 473 RESOLUCION PQRDS 4531 DEL 04 DE JULIO 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 4531
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR3232
MATRICULA 165307**

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 **GERMAN ALDANA SEGURA** 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. 2025PQR3232**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección: **Calle 44 N 13 - 01 Etapa 2 Torre 1 Apto 1205 San Luis Rey.**
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 165307**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **un millón doscientos ochenta y seis mil setecientos noventa y un pesos (\$1.286.791)** 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 critica el día 12 de mayo del presente año, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

“SERIE MEDIDOR - 01824 LECTURA 286 M3, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, APTO 1 NIVEL, PREDIO SOLO NADIE ATIENDE SE TOMA LECTURA Y SE DEJA CONSTANCIA CON REGISTRO FOTOGRAFICO, REVISO EDWARD ROJAS - CONTRATISTA FRC- REPORTO JOSE LANDAZURI CRITICA FACTURACION.”

5. Que, así mismo se observa una visita de verificación el día 26 de mayo del presente año, con el siguiente resultado:

“MEDIDOR CONTROLAGUA, SERIE 24-001824, DIAMETRO 1/2, LECTURA 287, UNIDADES 1, NOTA MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE APARTAMENTO 1205, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO. APARTAMENTO AMOBLADO MAS NO OCUPADO, ATENDIO FIRMA ILEGIBLE, REVISO JORGE GAVIRIA, 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 critica para considerar la desviación significativa y otra visita siguiente de verificación donde se confirma el alto consumo registrado en el periodo de mayo, **matricula 165307**.
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 **matricula 165307**, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato	Cobro
2025	6		5573	288	244	44 LECTURA	NORMAL	10/06/2025	41	72149787	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	5		5553	244	1	243 LECTURA	ALTO CONSUMO...	12/05/2025	0	71771323	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	4		5533	1	1	0 LECTURA	NORMAL	10/04/2025	0	71392992	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	3		5512	1	1	0 LECTURA	DESOCUPADO	12/03/2025	0	71014687	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...
2025	2		5489	1	1	0 LECTURA	DESOCUPADO	12/02/2025	0	70636696	RESIDENCIAL		4 DIFERENCIA...

8. Que, de acuerdo con la imagen anterior, se presentó un alto consumo de **243 m3** por una diferencia de lectura entre **1 m3 y 244 m3**, **matricula 165307**.
9. Que, así mismo se observa que para los periodos de febrero, marzo y abril de 2025 no se facturaron valores por concepto de consumo, **matricula 165307**.
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 desviación 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 **GERMAN ALDANA SEGURA**, 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, **matrícula 165307**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario **GERMAN ALDANA SEGURA**, 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 confirman los valores facturados, **matricula 165307**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario **GERMAN ALDANA SEGURA** 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 04 días del mes de julio de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director comercial

Proyectó: NAGB

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II