

AVISO No. 699

30 Agosto de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **DANIEL ALFONSO RODRIGUEZ SERNA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9893 DEL 21 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **DANIEL ALFONSO RODRIGUEZ SERNA**

Dirección del predio: **CR 6 # 26N – 21. TR 1 APTO 405 C.R RIO ALTO.**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 30 Agosto de 2024

Señor (a):

**DANIEL ALFONSO RODRIGUEZ SERNA.**

Dirección: **CR 6 # 26N – 21. TR 1 APTO 405 C.R RIO ALTO**

**Matrícula No. 159143.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 699 – **RESOLUCION PQRDS No. 9893 DEL 21 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 699 – “RESOLUCION PQRDS No. 9893 DEL 21 DE AGOSTO DE 2024”**

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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 9893  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA  
PETICIÓN RADICADOS No. 2024PQR246540  
MATRICULA 159143**

El Abogado Contratista, de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección 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,

**CONSIDERANDO**

1. Que, el peticionario **DANIEL ALFONSO RODRIGUEZ SERNA**, 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. 2024PQR641233**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 6 # 26N – 21. TR 1 APTO 405 C.R RIO ALTO**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 159143**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 6 # 26N – 21. TR 1 APTO 405 C.R RIO ALTO**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 159143**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS (\$632.339,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

**159143 - ALEJANDRA PINEDA ROMERO**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 4

---

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 632.339,00	\$ 0,00	\$ 632.339,00	\$ 0,00	\$ 0,00

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 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*.

5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **159143**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que cuenta con observación de lectura normal.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	6	5329	83	74	9	LECTURA	NORMAL	13/06/2024
2024	5	5310	74	64	10	LECTURA	NORMAL	14/05/2024
2024	4	5291	64	48	16	LECTURA	NORMAL	13/04/2024
2024	3	5272	48	36	12	LECTURA	NORMAL	12/03/2024
2024	2	5253	36	23	13	LECTURA	NORMAL	12/02/2024
2024	1	5234	23	11	12	LECTURA	NORMAL	12/01/2024

6. Que, conforme a lo anterior se procedió a enviar visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

**Observación**  
 MEDIDOR ZENNER, SERIE 71454, LECTURA 89 USO RESIDENCIAL, 2 PERSONAS 1 UNIDAD, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE APTO 405 INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, REVISO JORGE ELIECER GAVIRIA REPORTO JUAN ESTABAN RESTREPO .. ABOGADO PQR..

7. Que, de igual manera se evidencia que el 20 de diciembre de 2023 se generó una suspensión como se evidencia en el siguiente anexo:

Fecha Radicado 20/12/2023  
 Fecha Respuesta 21/12/2023  
 Radicador angelicavm  
 Tipo Respuesta 6 - PENDIENTE DE RESPUESTA  
 Tipo de Notificación 1 - PENDIENTE NOTIFICACION  
 Medio Recepción -1 - ----  
 Tipo Tramite 4 - SOLICITUD

**Observación**  
 GENERACION AUTOMATICA DE: SUSPENSION DEL SERVICIO POR NO PAGO

8. De igual manera se evidencia que para el día 12 de enero de 2024, se generó la reinstalación del servicio:

Fecha Radicado 12/01/2024  
 Fecha Respuesta 13/01/2024  
 Radicador francisco  
 Tipo Respuesta 6 - PENDIENTE DE RESPUESTA  
 Tipo de Notificación 1 - PENDIENTE NOTIFICACION  
 Medio Recepción 1 - PERSONAL  
 Tipo Tramite 1 - PETICION

**Observación**  
 Reinstalacion Del Servicio Generada Automaticamente Por Cancelacion De La Cartera

9. Una vez revisado el sistema comercial de Empresas Públicas de Armenia se evidencia que para el día 27 de febrero de 2024, se realizó una revisión en el predio toda vez que presentaba problemas de presión, el resultado de dicha revisión fue el mejoramiento de la presión del predio:

Fecha Asignación	24/02/2024 07:32:53
Fecha Ejecución	24/02/2024 08:40:00
Fecha fin ejecución	24/2/2024, 9:40:00
Fecha Legalización	27/02/2024 14:50:12
Unidad Operativa	29 - DISTRIBUCION
¿Realizado por?	4026 - ALVARO ANDRES GIL GARCIA
Usuario que Genera	sarango
Usuario que Legaliza	sarango
Programa	WFLEGA
Cupón	-----

Observación

SE REALIZA REVISIÓN MEJORANDO SERVICIO

10. Que, conforme a lo expuesto anteriormente y como se manifestó en la **RESOLUCIÓN PQRDS 8904** no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones, toda vez que lo cobrado ha sido conforme a las lecturas obtenidas del medidor, mismas lecturas que cuentan con observación de lectura normal y van en orden ascendente.
11. 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”.
12. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 159143.**
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

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder las pretensiones del peticionario **DANIEL ALFONSO RODRIGUEZ SERNA**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar al peticionario, **DANIEL ALFONSO RODRIGUEZ SERNA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas  
Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX. 7411780

Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) .  
Advirtiéndolo 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 veintiún (21) días del mes de Agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A E.S. P

Revisó: **Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCION AL USUARIO**