

**AVISO No. 790**

26 Septiembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **INGRID LUCIA GUTERMILCH SANCHEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10471 DEL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **INGRID LUCIA GUTERMILCH SANCHEZ**


Dirección del predio: **CRA 27 NORTE # 5 – 02 C.R HORIZONTE TORRE 1 APTO 404**

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. 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, 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, 26 Septiembre de 2024

Señor (a):

**INGRID LUCIA GUTERMILCH SANCHEZ**

Dirección: **CRA 27 NORTE # 5 – 02 C.R HORIZONTE TORRE 1 APTO 404**

**Matrícula No. 147925.**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 790 – **RESOLUCION PQRDS No. 10471 DEL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 790 – “RESOLUCION PQRDS No. 10471 DEL 18 DE SEPTIEMBRE 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 10471**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA**  
**PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR619825**  
**MATRICULA 147925.**

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, la peticionaria **INGRID LUCIA GUTERMILCH SANCHEZ**, 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. 2024PQR619825**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 27N # 5 – 02. TORRE 1 – APTO 404. CR. HORIZONTE**, el cual se encuentra identificado con **Matrícula 147925**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 27N # 5 – 02. TORRE 1 – APTO 404. CR. HORIZONTE**, correspondiente al provisional de obra, el cual se encuentra identificado con **Matrícula No. 147925**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS (\$53.340,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

**147925 - CONSTRUCTORA Y COMERCIALIZADORA CAMU S.A**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 4

---

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 53.340,00	\$ 0,00	\$ 53.340,00	\$ 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 **147925**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura normal.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	9		5388	120	118	2 LECTURA	NORMAL	11/09/2024
2024	8		5368	118	118	0 LECTURA	DESOCUPADO	13/08/2024
2024	7		5348	118	118	0 LECTURA	NORMAL	13/07/2024
2024	6		5329	118	118	0 LECTURA	NORMAL	13/06/2024
2024	5		5310	118	118	0 LECTURA	NORMAL	14/05/2024

- Que, se evidencia que, para los periodos correspondientes a los meses de mayo, junio y julio, no se generó consumo alguno, pero aun así se generó cobro correspondiente a producción de aseo.
- Que, de igual manera se revisó el sistema comercial de la Empresa donde se evidencia un descuento realizado toda vez que se adjuntó factura de EDEQ inferior a 50KW/H, por consiguiente, esta dependencia procedió a revisar nuevamente si dicho consumo fue inferior a 50KW/H, y que efectivamente el consumo es inferior como se evidencia en el siguiente anexo:

Línea gratuita de servicio al Cliente 018000 970 110 o llama sin costo desde tu celular marcando a la línea 110.

**¡Hola!** DILIA MAGDALENA GUTIERREZ RIVERO  
**DOCUMENTO EQUIVALENTE No.** 47640624  
**NIT/C.C:** 52255433  
**DIRECCIÓN:** CLL 27N CR 5 -02 TO 1 AP 404 HORIZONTE VERDE  
**MUNICIPIO:** ARMENIA **ESTRATO:** 5 - Medio-Alto  
**DIRECCIÓN DE ENTREGA:**  
**MUNICIPIO DE ENTREGA:**

**PERIODO FACTURADO**  
**DESDE:** 12/JUL/2024  
**HASTA:** 09/AGO/2024  
**SUSPENSIÓN A PARTIR DE:**  
**04/SEP/2024**  
**FECHA EXPEDICIÓN:** 16/AGO/2024 **FACTURAS VENCIDAS:** 0

Para pagos y consultas, tu NIU o código de cuenta es:  
**311893**  
**FECHA DE VENCIMIENTO:** 03/SEP/2024  
**VALOR A PAGAR:** **46,245**

\*El no pago oportuno de la presente factura constituye un incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes, lo que da lugar a la suspensión del servicio. Evita cobros adicionales por una eventual suspensión y reconexión. suspension proceden los recursos de reposición ante EDEQ S.A.ESP y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento de la misma\*

**ELEMENTOS QUE SE COBRAN EN ESTA FACTURA:**

1 TOTAL ENERGÍA

21,245

+

2 SERVICIOS DE PORTAFOLIO

0

+

3 IMPUESTO ALUMB. PÚBLICO

25,000

+

4 TARJETA SOMOS

0

+

5 SERVICIO DE ASEO

0

**¿QUÉ ESTÁ PAGANDO?**  
Escanea código QR para pagar tu factura

**1** **TOTAL ENERGÍA DE ESTE MES**

CONCEPTO COBRO	SALDO ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	OBS LECT	CONS. FACT. KWH.	TARIFA \$/kWh	VALOR TOTAL \$	DETALLE	VALOR ANTERIOR	VALOR MES
CONSUMO ACTIVA	0	1886	1867		19	931.81	17.704			
CONTRIBUCIÓN ACTIVA	0				19	931.81	3,541			

- Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de aseo **No. 68010470**, **No. 67634481** y **No. 67261921** en el sentido de que no se le cobre lo correspondiente a producción de aseo. **Mat. 147925**.
- 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”.
- 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 147925.**

11. 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:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **INGRID LUCIA GUTERMILCH SANCHEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de aseo **No. 68010470, No. 67634481 y No. 67261921** con el fin de que no se le cobre lo correspondiente a producción de aseo. **Mat. 147925.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, **INGRID LUCIA GUTERMILCH SANCHEZ**, 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 Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 dieciocho (18) días del mes de Septiembre 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.**