

AVISO No. 557

21 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GLORIA DENIS BETANCOURT BEDOYA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5573 del 08 de agosto de 2025**

Persona a notificar: **GLORIA DENIS BETANCOURT BEDOYA**

Dirección de notificación: **CALLE 21 # 19 – 70 LC 4**

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 Director Comercial 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 21 DE AGOSTO DE 2025

Señor (a):

GLORIA DENIS BETANCOURT BEDOYA

Dirección de notificación: **CALLE 21 # 19 – 70 LC 4**

Matricula 34412

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 557 – **RESOLUCION PQRDS 5573 del 08 de agosto de 2025**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 557 – RESOLUCION PQRDS 5573 del 08 de agosto de 2025**

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 5573
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR4055
MATRICULA 34412

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, la señora **GLORIA DENIS BETANCOURT BEDOYA**, 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. 2025PQR4055** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CALLE 21 # 19 – 70 LC 4**, identificado con **matrícula 34412**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CALLE 21 # 19 – 70 LC 4**, identificado con **matrícula 34412**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en 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, en atención a su solicitud se envió visita de verificación al predio identificado con **matricula 34412**, la cual se llevó a cabo el día 01 de agosto de 2025 y arrojó el siguiente resultado:

"MEDIDOR KENT, SERIE 43369, DIAMETRO 1/2, LECTURA 859, SE VERIFICO MEDIDOR SURTE LOCAL, FUNCIONA VENTA DE REPUESTOS PARA AUTO, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR EL CUAL NO REGISTRA POR FUGAS, USUARIO NO HIZO PRESENCIA, SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO. REVISO JULIAN VASQUEZ, SOLICITO DRA VALENTINA CAMPUZANO."

5. 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"*.
6. Que, es importante recordar al peticionario, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.**
7. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse el medidor ha venido registrando movimiento mes a mes. **matricula 34412.**



Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2025	7	5599	858	854	4	LECTURA	NORMAL	15/07/2025
2025	6	5577	854	853	1	LECTURA	NORMAL	16/06/2025
2025	5	5557	853	852	1	LECTURA	NORMAL	16/05/2025
2025	4	5537	852	852	0	LECTURA	NORMAL	15/04/2025
2025	3	5516	852	851	1	LECTURA	NORMAL	17/03/2025

8. 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 (...).
9. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos o reajustes a las facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **matrícula 34412.**
10. Que, es necesario que el usuario atienda las visitas de verificación que se asignan al predio con el fin de verificar las instalaciones internas del predio y descartar posibles daños internos. **Matrícula 34412.**
11. Que, en razón al servicio de aseo se observa que actualmente la entidad se encuentra facturando la tarifa correspondiente para pequeño productor comercial según las características del predio, y con una frecuencia semanal de tres días de recolección y dos días de barrido. **Matrícula 34412.**
12. Que, se le informa a la peticionaria que lo facturado en el servicio de alcantarillado es proporcional al consumo del servicio de acueducto, es decir si aumenta el consumo del servicio de acueducto, del mismo modo aumentará lo facturado en el servicio de alcantarillado. **Matrícula 34412.**
13. Que, en razón a la compra de los medidores, el usuario está en la libertad de adquirir el medidor en la entidad, el cual puede ser financiado hasta en 12 cuotas dependiendo del estrato socioeconómico del predio o adquirirlo en el comercio, siempre y cuando se cumpla con las características técnicas que especifica la entidad. **Matrícula 34412.**
14. 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 la pretensión de la señora **GLORIA DENIS BETANCOURT BEDOYA**, en el sentido de realizar ajustes a las facturas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo correspondientes al predio identificado con **matrícula 34412**, según lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que para poder verificar las instalaciones internas y el estado del medidor para así descartar posibles fugas o daños en el predio, es necesario atender las visitas de verificación. **matrícula 34412.**

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria **GLORIA DENIS BETANCOURT BEDOYA**, de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO: 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 ocho (08) días del mes de agosto de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial

Dirección Comercial EPA E.S.P

Elaboró: Valentina Campuzano Zuluaga – Abogada contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II

