



**AVISO No. 1034**

**27 DE NOVIEMBRE DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **PAOLA ANDREA ARENAS SANCHEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 14424 del 17 de noviembre de 2023**

Persona a notificar: **PAOLA ANDREA ARENAS SANCHEZ**

Dirección del predio: **URB LOMA VERDE CR 19 A 42 80 MZ B CS 10**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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,

**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 27 de noviembre 2023

**Señor (a):**

**PAOLA ANDREA ARENAS SANCHEZ**

**MATRICULA 77171**

Dirección: URB LOMA VERDE CR 19 A 42 80 MZ B CS 10

Armenia Q.

**ASUNTO:** Notificación por aviso **No. 1034 – OFICIO PQRDS 14424 del 17 de noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1034 – OFICIO PQRDS 14424 del 17 de noviembre de 2023 “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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS 14424

Armenia, Quindío 17 de noviembre de 2023



Señora:

**PAOLA ANDREA ARENAS SANCHEZ**  
**MATRICULA 77171**

Dirección: URB LOMA VERDE  
CR 19 A 42 80 MZ B CS 10

Armenia Q.

**Asunto: Respuesta petición radicado 2023PQR840423**

Cordial Saludo,

Atendiendo la petición por usted presentada la cual es relacionada en el asunto y de conformidad con lo solicitado, la entidad prestadora del servicio procede a indicarle que una vez revisado el sistema interno de la Entidad se pudo constatar que el pago del medidor fue cancelado en abril de la presente anualidad.

Ahora bien, también se encontró que previamente existía una solicitud de financiación del 28 de marzo de 2023, generada a 12 meses por valor de \$ 405.378, tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación:

Datos Cuentas Datos Pagos **Datos Financiaciones** Datos atenciones Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos Unidades Habitacionales Sa

\* Código del producto 771711 ACUEDUCTO

Financiaciones

Ver Separar

Código Financiación	Plan de financiación		Saldo Diferido	Cuota Inicial	Numero cuotas	% Interes	Saldo Pendiente
	Código Plan Financiación	Descripción					
2379835	73	PLAN FINANCIACION ESTRATO 1 ...	\$405.378	\$0	12	2	\$180.682

En virtud de lo anterior, al existir una financiación previamente a la cancelación de la totalidad del pago del medidor, debía acercarse a las ventanillas de atención del usuario a informar acerca del pago realizado, teniendo en cuenta que al haberse generado en sistema la financiación esta continuo en curso, pero sin desconocer el valor cancelado, razón por la cual se generó un saldo a favor en el consumo, el cual ha podido evidenciar en la facturación del predio identificado con **Matrícula No. 77171**.

Que 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 (...).

Razón por la cual le informo que no es procedente acceder a su solicitud, debido a que en la fecha que se presentó la novedad, es decir desde el mes de abril, no se acercó a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, con el fin de solicitar el cruce del saldo a favor para la financiación y no para el consumo como lo genero el sistema.

De esta forma damos por tramitada su solicitud; para **EPA LA EMPRESA DE TODOS** es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Frente al presente, 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 periodos Ley 142 de 1994.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP