

26 de diciembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **JOSÉ ORLANDO SANCHEZ**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 14114 DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JOSE ORLANDO SANCHEZ**

Dirección del predio: **CARRERA 14 # 50N – 60. APTO – 508. ED. PORTAL DE COCORA**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR**

Cargo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO II**

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,

  
**JOSE LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**



Armenia, Quindío. 26 de diciembre de 2024

Señor (a):

**JOSE ORLANDO SANCHEZ.**

Dirección: **CARRERA 14 # 50N – 60. APTO – 508. ED. PORTAL DE COCORA.**

Matrícula: **No. 128435.**

Celular: **305 377 2389.**

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 1110 “RESOLUCIÓN PQRDS 14114 DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2024”

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso -1110 **RESOLUCIÓN PQRDS 14114 DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2024” 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,

*Jose Landazuri*

**JOSE LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

RESOLUCION PQRDS 14114

RESOLUCION PQRDS 14114

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

RADICADO 2024PQR980534 DEL 2024-11-25

MATRICULA 128435

El profesional especializado II 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, y

### CONSIDERANDO

1. Que, el peticionario **José Orlando Sánchez**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con **radicado 2024PQR594828**, respecto al predio ubicado en la **carrera 14 # 50n – 60. apto – 508. ed. portal de cocora**, identificado con **matrícula No.128435**, la entidad prestadora del servicio mediante **resolución PQRDS 12890 del 18 de noviembre de 2024** dio respuesta a el derecho de petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

#### "RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a las pretensiones del peticionario, José Orlando Sánchez, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones frente al servicio de acueducto, conforme a lo anteriormente **expuesto**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar al peticionario, José Orlando Sánchez, de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co). 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dieciocho (18) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024)

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 18 de noviembre del año 2024 **citación de notificación personal** al usuario mediante **Oficio 12891**.
3. Que, se surtió notificación personal el día 20 de noviembre de 2024, a las 4:15p.m.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la ley, el peticionario **José Orlando Sánchez**, interpuso recurso de reposición en contra de la **resolución PQRDS 12890 del 18 de noviembre de 2024**.
5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad modificar los argumentos expuestos en la **resolución PQRDS 12890 del 18 de noviembre de 2024**.
6. 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 (...).
7. Que, se revisaron nuevamente las pruebas aportadas por el señor **José Orlando Sánchez**, donde se evidencia que el 21 de agosto de 2024 el peticionario fue atendido de manera presencial como consta en el turno **B125**, donde se le informó que podía enviar foto del medidor al WhatsApp con el fin de que se realizara la correspondiente reliquidación.
8. Que, por un error humano el funcionario que atendió al señor **José Orlando Sánchez**, le subrayó un número de WhatsApp del área de aseo y no de la dirección comercial.
9. Que, el área de aseo no trasladó la solicitud a la dirección comercial y por ende se procedió con la suspensión del servicio.



10. Que, todo lo narrado anteriormente sucedió antes de que se generara la suspensión del servicio, debido a que el usuario se encontraba inconforme con el periodo de facturación, pero aún así se realizó la suspensión del servicio.
11. Que, en razón de lo anterior, se procede a **modificar** el contenido de la **resolución PQRDS 12890 del 18 de noviembre de 2024**.
12. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 68881578 y No. 68906626**, en el sentido de que se le descuenten los cobros correspondientes a suspensión y reconexión del servicio, **matrícula 128435**.
13. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
14. Que, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
15. 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: MODIFICAR** el contenido de la **resolución PQRDS 12890** del 18 de noviembre de 2024.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 68881578 y No. 68906626**, en el sentido de que se le descuenten los cobros correspondientes a suspensión y reconexión del servicio, **matrícula 128435**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor **José Orlando Sánchez**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **José Orlando Sánchez**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al peticionario, señor **José Orlando Sánchez**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR**  
Profesional Especializado II

**Proyectó:** Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista