

**AVISO No 1122**

31 de diciembre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RES PQRDS 13631 del 20 de diciembre de 2024**

Persona a notificar: **ALEJANDRA LAVADO**

Dirección de notificación **Bloque N Apto 202 Conjunto 2 Parques de Bolívar**

Funcionario que expidió el acto: **Nicolas Andrés Giraldo**

Cargo: **Abogado Contratista**

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 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 31 de diciembre de 2024

Señora:

**ALEJANDRA LAVADO**

Dirección: **Bloque N Apto 202 Conjunto 2 Parques de Bolívar**

**Matrícula No. 129833**

**Armenia, Quindío**

ASUNTO: Notificación por Aviso 1122- **RES PQRDS 13631 del 20 de diciembre de 2024**

Cordial Saludo, Adjunto encontrará la notificación Aviso 1122- **RES PQRDS 13631 del 20 de diciembre de 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION** 129833.

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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 13631  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADOS No. 2024PQR317011  
MÁTRICULA 129833

El director comercial (E) 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, la señora **ALEJANDRA LAVADO** 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. 2024PQR317011** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección **Bloque N Apto 202 Conj. 2 Parques de Bolívar**.
2. 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 (...).
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 129833**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda **por SESENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS PESOS (\$63.600)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que, se observa visita de crítica el día 19 de noviembre la cual arrojó el siguiente resultado:

**“LECTURA 58, NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA”**

5. Que, conforme a la petición se envió visita de verificación al predio con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas y arrojó el siguiente resultado:

**“LECTURA 58 SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR CON LLAVE DE PASO CERRADA, PREDIO DESOCUPADO DESDE MARZO DICE LA USUARIA POR TELEFONO,”**

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 129833**, se observa que para los periodos de julio, agosto, septiembre y octubre no se facturó ningún valor por concepto de consumo toda vez que el medidor no registraba ningún movimiento, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...
2024	11		5434	58	58	20 LECTURA	FRENADO	19/11/2024	0	69608936
2024	10		5414	58	58	0 LECTURA	NORMAL	18/10/2024	0	69231551
2024	9		5394	58	58	0 LECTURA	NORMAL	18/09/2024	0	68854889
2024	8		5374	58	58	0 LECTURA	NORMAL	21/08/2024	0	68478832
2024	7		5353	58	58	0 LECTURA	NORMAL	19/07/2024	0	68103311

7. Que, así mismo se observa que para el periodo de noviembre la Empresa facturó **20 m3** como consumo promedio, con una misma lectura de 58 m3.
8. Que, teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar **los 20 m3** cobrados en la cuenta de noviembre, teniendo en cuenta los resultados arrojados por la visita de verificación donde se confirma que el predio se encuentra desocupado y el medidor no ha registrado movimientos, **matrícula 129833**.
9. Que, así mismo se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar las cuentas de aseo de los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre toda vez que el predio se encuentra desocupado, **matrícula 129833**.
10. Que, se dispondrá establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 129833**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
11. Que, respecto del saldo financiado, se debe informar que la factura correspondiente al periodo de noviembre de 2023 se emitió por valor de \$11.618 mcte, la cual fue pagada el 05 de diciembre del 2023.
12. Que, dicho lo anterior y revisando el historial de pagos del predio identificado con **matrícula 129833** se observa que un usuario tercero por error pagó el 06 de diciembre el mismo valor de **\$11.618** a favor del predio en mención, tal y como se demuestra en la siguiente imagen:

0612202323233	36854796	\$ 11.618,00	1	EFFECTIVO	06/12/2023	12/12/2023	23	BANCO DE OCCIDENTE
0512202323233	36772053	\$ 11.618,00	1	EFFECTIVO	05/12/2023	05/12/2023	23	BANCO DE OCCIDENTE

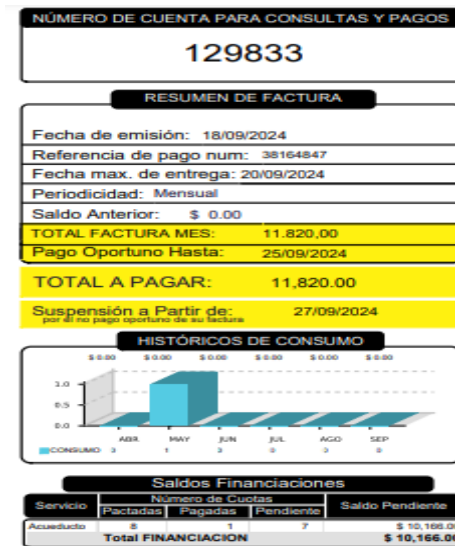
13. Que, en razón a lo anterior el predio identificado con matrícula **No. 129833**, empezó a gozar de un saldo a favor a partir del periodo de Enero de 2024, al cual no había lugar, tal como se evidencia en el siguiente anexo:

Saldo a Favor										
Código	Servicio		Signo	Valor Saldo a Favor	Valor Aplicado	Valor Pendiente	Fecha Creación	Usuario	Forma	Cupón
	Código	Descripción								
10881421	1	ACUEDUCTO	SA	\$ 11.618,00	\$ 11.618,00	\$ 0,00	12/12/2023	WS	REPAGO	36854796

14. Que, como se evidencia en la factura correspondiente al periodo de enero y febrero de 2024, el predio, contaba con un saldo a favor por valor de **once mil seiscientos dieciocho pesos (\$11.618) mcte**.
15. Que, dicho saldo a favor fue aplicado durante el periodo de marzo de 2024, **matrícula 129833**.
16. Que, como se evidenció anteriormente, el predio identificado con matrícula **No. 129833**, gozó de un saldo a favor durante un (01) mes del cual no había lugar.



17. Que, el tercero que realizó el pago por error, se percató de dicha situación y procedió a realizar el reclamo, por consiguiente, la Empresa retiró dichos saldos a favor, y dejó la cuenta de acueducto de ese periodo en saldo financiado con el fin de no perjudicar al usuario.
18. Que, a raíz de lo anterior para la factura correspondiente al mes de septiembre se le cargó dicho saldo financiado con el fin de no perjudicar al usuario en el sentido de no enviar suspensión al predio, como se evidencia en el siguiente anexo:



19. Esta dependencia ofrece excusas por los inconvenientes presentados, toda vez que fue un error por parte de un tercero, que la empresa subsanó con el fin de no afectar al usuario del predio identificado con **matricula 129833**
20. 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 **ALEJANDRA LAVADO**, en el sentido de ordenar al area de facturacion descontar **los 20 m<sup>3</sup>** cobrados en la cuenta de noviembre, teniendo en cuenta los resultados arrojados por la visita de verificacion donde se confirma que el predio se encuentra desocupado y el medidor no ha registrado movimientos, **matricula 129833**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al area de facturacion descontar las cuentas de aseo de los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre toda vez que el predio se encuentra desocupado, **matricula 129833**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria **ALEJANDRA LAVADO** que el valor financiado pertenece a un saldo a favor del cual gozo el predio identificado con matricula 129833 tal y como se explica en el contenido de la resolución.

**ARTICULO CUARTO:** establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio

identificado con **Matrícula 129833**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTICULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria **ALEJANDRA LAVADO** del contenido de la presente resolución

**ARTICULO SEXTO:** 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 (E) 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., el día diecisiete (17) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Director comercial (E)

Proyectó y elaboró: Nicolas Andres Giraldo – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II





CITACION DE NOTIFICACION PERSONAL No. 13632 1 3 / 1 2 / 2 0 2 4

Armenia, 17 de diciembre de 2024

Señora:

**ALEJANDRA LAVADO**

Dirección: **Bloque N Apto 202 Conjunto 2 Parques de Bolívar**

**Matrícula No. 129833**

**Armenia, Quindío**

**Asunto:** *Citación de notificación personal resolución PQRDS - 13631*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PRDS 13631 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino, conforme lo dispone el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado en los siguientes periodos de facturación si hubiere lugar.

Atentamente,

**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Director comercial (E)

Proyectó y elaboró: Nicolas Andres Giraldo – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II