

12 de febrero de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **PAOLA ANDREA ALZATE**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 417 DEL 28 DE ENERO DE 2025**

Persona a notificar: **PAOLA ANDREA ALZATE**

Dirección del predio: **CL 22 #12-17 ED. VENECIA (CENTRO)**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

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 al 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

Atentamente,


JOSE LANDAZURI

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



Armenia, Quindío. 12 de febrero de 2025

Señor (a):

PAOLA ANDREA ALZATE

Dirección: **CL 22 #12-17 ED. VENECIA (CENTRO)**

Matricula **No. 35877, 35878, 35879, 35881 y 35887**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 110 **“RESOLUCIÓN PQRDS 417 DEL 28 DE ENERO DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso 110- **RESOLUCIÓN PQRDS 417 DEL 28 DE ENERO DE 2025 “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 417
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR104
MATRICULA 35877, 35878, 35879, 35881 y 35887**

El director comercial (E) 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

Que la señora Paola Andrea Alzate identificada con cédula de ciudadanía N°33816343 por medio de derecho de petición manifiesta su inconformidad respecto de los cobros realizados a diferentes apartamentos ubicados en la Calle 22 #12-17 Edificio Venecia, toda vez que considera que los cobros no corresponden al consumo, al igual que manifiesta que el cobro del servicio de aseo debe hacerse de manera colectiva y no de forma individual como se realiza actualmente.

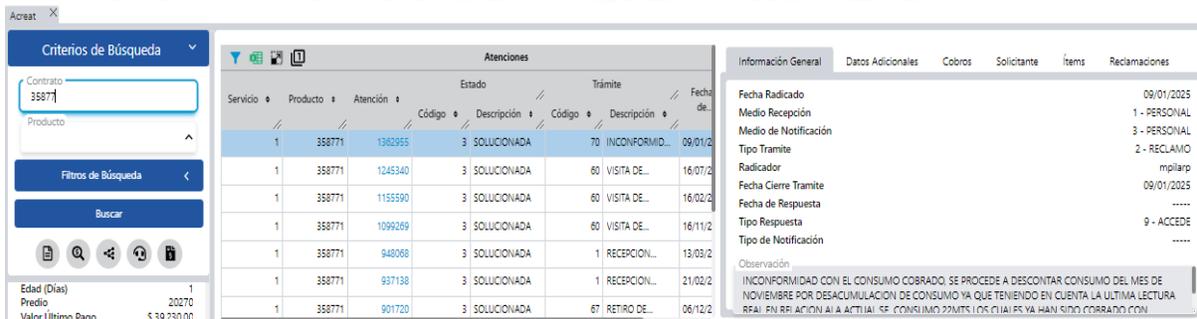
1. Que respecto de la toma de lecturas correspondientes a los apartamentos 202, 301, 302, 402 no ha sido posible realizar las lecturas, toda vez que las visitas que se han realizado no han sido atendidas por los residentes, por lo tanto, a la fecha no se ha logrado determinar el consumo real de los predios. Ahora, en cuanto al medidor del área común se informa a la peticionaria que dicho medidor es inexistente, razón por la cual no se puede realizar una toma real del consumo del mismo. En este sentido, se invita a la peticionaria a realizar la instalación del medidor y atender las visitas de verificación con el fin de realizar una toma real del consumo.

Igualmente cabe traer a colación el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas 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.**

2. Que respecto del cobro individual del servicio de aseo que se realiza a los apartamentos, se permite EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP informar a la peticionaria que este cobro se está realizando de manera correcta, pues en caso de que el cobro se haga de manera colectiva debe existir previamente una solicitud por parte del usuario y de igual manera rellenar el formulario necesario para acceder a una tarifa multiusuario, situación que no se presenta en este caso.

3. Que, para la matrícula 35877 (Apto 202) se realizó el descuento procedente en la atención realizada el día 09 de enero de 2025 como consta a continuación:

“INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO, SE PROCEDE A DESCONTAR CONSUMO DEL MES DE NOVIEMBRE POR DESACUMULACION DE CONSUMO YA QUE TENIENDO EN CUENTA LA ULTIMA LECTURA REAL EN RELACION A LA ACTUAL SE CONSUMIO 22MTS LOS CUALES YA HAN SIDO COBRADOS CON ANTERIORIDAD. OBSERVACION DE LECTURA DE BAJO LLAVE.”



Criterios de Búsqueda

Contrato: 35877

Producto: []

Filtros de Búsqueda: []

Buscar

Edad (Días): 1

Predio: 20270

Valor Último Pago: \$ 39.230.00

Servicio	Producto	Atención	Código	Descripción	Código	Descripción	Fecha de...
1	358771	1362955	3	SOLUCIONADA	70	INCONFORMID...	09/01/2
1	358771	1245340	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	16/07/2
1	358771	1155590	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	16/02/2
1	358771	1099269	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	16/11/2
1	358771	948068	3	SOLUCIONADA	1	RECEPCION...	13/03/2
1	358771	937138	3	SOLUCIONADA	1	RECEPCION...	21/02/2
1	358771	901720	3	SOLUCIONADA	67	RETIRO DE...	06/12/2

Información General

Fecha Radicado: 09/01/2025

Medio Recepción: 1 - PERSONAL

Medio de Notificación: 3 - PERSONAL

Tipo Tramite: 2 - RECLAMO

Radicador: mpilarp

Fecha Cierre Tramite: 09/01/2025

Fecha de Respuesta: -----

Tipo Respuesta: 9 - ACCEDE

Tipo de Notificación: -----

Observación: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO, SE PROCEDE A DESCONTAR CONSUMO DEL MES DE NOVIEMBRE POR DESACUMULACION DE CONSUMO YA QUE TENIENDO EN CUENTA LA ULTIMA LECTURA REAL EN RELACION A LA ACTUAL SE CONSUMIO 22MTS LOS CUALES YA HAN SIDO COBRADO CON ANTERIORIDAD.

4. Que para la matrícula 35878 (Apto 301) se le informa a la peticionaria que el día 09 de enero de 2025 se realizó descuento por desacumulación de consumo. Tal y como consta a continuación:

“ATENCION AL USUARIO. SE PRESENTA DESACUMULACION DESDE EL MES DE AGOSTO CON LA ULTIMA LECTURA DE 360 MTS A LECTURA ACTUAL DE 456 MTS, CON UNA DIFERENCIA DE 96MTS. DE LOS CUALES SE COBRARON POR PROMEDIO EN EL MES DE SEPTIEMBRE 15MTS. OCTUBRE 16MTS Y NOVIEMBRE 16MTS EN UN TOTAL DE 47MTS QUEDANDO PENDIENTE 49MTS QUE SE GENERARON EN EL MES ACTUAL. SE DEBE TENER EN CUENTA LA OBSERVACION DE LA LECTURA MES A MES.”



Servicio	Producto	Atención	Código	Descripción	Código	Descripción	Fecha de...
1	358781	1362952	3	SOLUCIONADA	151	ATENCION AL...	09/01/2025
1	358781	1354823	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	17/12/2024
1	358781	1284372	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DE...	28/08/2024
1	358781	1245341	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	16/07/2024
1	358781	1225628	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	17/08/2024
1	358781	1173522	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DE...	01/04/2024
1	358781	1068439	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DE...	27/09/2023

5. Que en relación a la matrícula 35879 (Apto 302) se realizaron los descuentos procedentes por desacumulación de consumo, como consta a continuación:

“ATENCION AL USUARIO, SE PRESENTA DESACUMULACION POR LA NO TOMA DE LA LECTURA DESDE EL MES DE SEPTIEMBRE. PREDIO BAJO LLAVE, EL COBRO SE HACE POR PROMEDIO DONDE SE CANCELAN DESDE EL MES DE SEPTIEMBRE AL MES DE NOVIEMBRE 48 MTS. QUEDANDO PENDIENTE EL COBRO DE 43 MTS EN RELACION A LA LECTURA DE 317 MTS.”

Servicio	Producto	Atención	Código	Descripción	Código	Descripción	Fecha de...
1	358791	1362957	3	SOLUCIONADA	151	ATENCION AL...	09/01/2025
1	358791	1311072	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	08/10/2024
1	358791	1245342	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	16/07/2024
1	358791	928372	3	SOLUCIONADA	71	INCONFORMID...	31/01/2024
1	358791	922122	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	23/01/2024
1	358791	906550	3	SOLUCIONADA	1	RECEPCION...	20/12/2023
1	358791	875675	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	14/10/2023

6. Que en lo respectivo a la matrícula 35881 (Apto 402) es procedente informar que se llevaron a cabo los descuentos en razón a la desacumulación, como se evidencia a continuación:

“INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO, SE PROCEDE A DESCONTAR CONSUMO DEL MES DE NOVIEMBRE POR DESACUMULACION DE CONSUMO YA QUE TENIENDO EN CUENTA LA ULTIMA LECTURA REAL EN RELACION ALA ACTUAL SE CONSUMO 20MTS LOS CUALES YA HAN SIDO COBRADO CON AN.TERIORIDAD. OBSERVACION DE LECTURA DE BAJO LLAVE.”

Servicio	Producto	Atención	Código	Descripción	Código	Descripción	Fecha de...
1	358811	1362948	3	SOLUCIONADA	70	INCONFORMID...	09/01/2025
1	358811	1245344	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	16/07/2024
1	358811	1234044	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DE...	26/06/2024
1	358811	1068440	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DE...	27/09/2023
1	358811	871830	3	SOLUCIONADA	85	IMPRESION DE...	05/10/2023
1	358811	866769	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DE...	26/09/2023
1	358811	847968	3	SOLUCIONADA	1	RECEPCION...	16/08/2023

7. Que en relación a lo que nos atañe de la matrícula 35887 (Áreas comunes) es menester señalar que de acuerdo a la visita realizada el día 15 de enero de 2025 es posible afirmar que, dicha matrícula se encuentra sin medidor, razón por la cual no es posible realizar una toma de lectura certera y real. Tal y como consta en las siguientes imágenes

“SURTE EDIFICIO CL 22 12 17 NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES SE ENCUENTRA UN MEDIDOR EN LA PARTE DE AFUERA Y ESTA DIRECTO SE LLEVA REGISTRO DE FOTOS”

Orden	Actividad	Tipo	Causal de legalización	Estado	Fecha de...
3116358	60 VISITA DE...	CUMPLIDA	3 PETICION DE...	3...	15/01/2025

Fecha Asignación	15/01/2025 15:19:36
Fecha Ejecución	16/01/2025 11:01:00
Fecha fin ejecución	17/1/2025, 11:01:00
Fecha Legalización	17/01/2025 11:06:31
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	4480 - CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO
Usuario que Genera	nherrierar
Usuario que Legaliza	jflandazuri
Programa	WFLEGA
Cupón	-----

8. Que no es posible acceder a la petición del usuario en el sentido de emitir nuevamente una factura de cobro con los valores corregidos, toda vez que, no hay lugar a ajustes y/o reliquidaciones que generen modificaciones en el valor de la factura.

9. Que las fechas establecidas para la toma de lecturas de los medidores que se encuentran en el Edificio Venecia y para las matrículas solicitadas son:

ENERO	2025-01-15
FEBRERO	2025-02-14
MARZO	2025-03-15
ABRIL	2025-04-14
MAYO	2025-05-15
JUNIO	2025-06-14
JULIO	2025-07-15
AGOSTO	2025-08-14
SEPTIEMBRE	2025-09-13
OCTUBRE	2025-10-15
NOVIEMBRE	2025-11-14
DICIEMBRE	2025-12-16

10. 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 las pretensiones de la señora PAOLA ANDREA ALZATE identificada con cédula de ciudadanía N°33816343 en el sentido de realizar correcciones en las lecturas y/o reliquidar cuentas de las matrículas 35877, 35878, 35879, 35881 y 35887.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que en lo que respecta a la toma de lecturas para las matrículas 35877, 35878, 35879, 35881 y 35887 puede remitirse al numeral 9 de la presente resolución donde se evidencian las fechas previstas para llevar a cabo dichas lecturas.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora PAOLA ANDREA ALZATE de la presente resolución.

ARTÍCULO 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 (e) 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintiocho (28) días del mes de enero de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (e)
EPA ESP

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II

