

AVISO No. 359

05 DE JUNIO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4231 DEL 26 DE MAYO DE 2025**

Persona a notificar: **TATIANA OROZCO**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 13A # 1 N – 117 CONSULTORIO 404 EDIFICIO LOPEZ**

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 jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 05 de Junio de 2025

Señora:

TATIANA OROZCO

Dirección: **CARRERA 13A # 1 N – 117 CONSULTORIO 404 EDIFICIO LOPEZ – FUNDADORES**

Matricula No 142413 - 142412

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 359 RESOLUCION PQRDS 4231 DEL 26 DE MAYO DE 2025

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 359 RESOLUCION PQRDS 4231 DEL 26 DE MAYO 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 4231
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR2402
MATRICULAS 142412 - 142413

El Director 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, la señora **TATIANA OROZCO**, actuando como Abogada apoderada de la Sociedad Integral de Salud S.A.S SIES, 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. 2025PQR2402** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección: **Carrera 13 A # 1 N – 117 Consultorio 403 y 404**.
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 de los predios identificados con **matrículas No 142412 y 142413**, se observa que a la fecha dichos inmuebles se encuentran a **paz y salvo** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, se envió visita de verificación a los dos predios objeto de reclamación y se obtuvo el siguiente resultado:

Matricula 142412:

“MEDIDOR JANZ, SERIE Q18H000308T, LECTURA 1781, PERSONAS 20, UNIDADES 1, MEDIDOR SURTE UNA UNIDAD CON NUEVE CONSULTORIOS, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, NOTA NO HAN UNIFICADO”

Matricula 142413:

“MEDIDOR JANZ, SERIE Q18HA000329Y000000000, LECTURA 955, PERSONAS 50, UNIDAD 1, MEDIDOR SURTE UNA UNIDAD CON 19 CONSULTORIOS, INSTALACIONES NORMALES. NOTA NO HAN UNIFICADO”

5. Que, como se observa en los resultados de ambas visitas de verificación, se puede evidenciar que cada medidor surte una unidad no residencial con diferentes números de consultorios, **matrículas 142412 y 142413**.
6. Que, al revisar el registro de mediciones de los predios identificados con No de matrícula 142412 y 142413 se observa lo siguiente:

Matricula 142412:

Se observa que se factura por diferencia de lectura con la observación “normal”, de acuerdo a las lecturas dispuestas por el medidor identificado con No de **matricula 142412**, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

| Consumos por Periodo | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|---------------------|--------------|-----------|---------|-------|---------------|
| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promedio... | Cuenta de... | Uso | Estrato | Cobro | |
| 2025 | 5 | 5552 | 1772 | 1747 | 25 | LECTURA | NORMAL | 09/05/2025 | 23 | 71747384 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 4 | 5532 | 1747 | 1721 | 26 | LECTURA | NORMAL | 09/04/2025 | 23 | 71369131 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 3 | 5511 | 1721 | 1696 | 25 | LECTURA | NORMAL | 11/03/2025 | 23 | 70990717 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 2 | 5488 | 1696 | 1673 | 23 | LECTURA | NORMAL | 11/02/2025 | 23 | 70612865 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 1 | 5467 | 1673 | 1654 | 19 | LECTURA | NORMAL | 10/01/2025 | 25 | 70237899 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |

Matricula 142413:

Se observa que se factura por diferencia de lectura con la observación “normal”, de acuerdo a las lecturas dispuestas por el medidor identificado con No de **matricula 142413**, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

| Consumos por Periodo | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|---------------------|--------------|-----------|---------|-------|---------------|
| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promedio... | Cuenta de... | Uso | Estrato | Cobro | |
| 2025 | 5 | 5552 | 948 | 919 | 29 | LECTURA | NORMAL | 09/05/2025 | 49 | 71747387 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 4 | 5532 | 919 | 870 | 49 | LECTURA | NORMAL | 09/04/2025 | 46 | 71369134 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 3 | 5511 | 870 | 794 | 76 | LECTURA | NORMAL | 11/03/2025 | 40 | 70990720 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 2 | 5488 | 794 | 722 | 72 | LECTURA | ALTO CONSUMO... | 11/02/2025 | 34 | 70612868 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |
| 2025 | 1 | 5467 | 722 | 715 | 7 | LECTURA | NORMAL | 10/01/2025 | 40 | 70237902 | COMERCIAL | | 1 | DIFERENCIA... |

- Que, de acuerdo con las imágenes anteriormente plasmadas se observa que cada medidor registra consumos diferentes y que su vez se factura por diferencia de lectura de acuerdo a los registros dispuestos por cada uno, **matriculas 142412 y 142413**.
- Que, respecto del servicio de aseo se cobra **una unidad no residencial pequeño productor comercial** para cada predio, **matriculas 142412 y 142413**.
- Que, la empresa debe informar que para que se facture la totalidad del consumo de los consultorios en un solo medidor, es necesario que la usuaria unifique tanto las instalaciones internas, como las acometidas de ambos en **UNA SOLA ACOMETIDA, matriculas 142412 y 142413**.
- Que, una vez se realice la unificación y se surtan todos los consultorios de una misma acometida, la Entidad podrá facturar una sola unidad residencial respecto del servicio de aseo, de lo contrario no será posible, **matriculas 142412 y 142413**.
- Que, por los motivos anteriormente plasmados, no se encuentra procedente realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación de los medidores identificados con **No 142412 y 142413** toda vez que se ha facturado para cada periodo de ambos predios, el consumo real dispuesto por los diferentes aparatos de medición.

12. Que, no se encuentra procedente facturar el servicio de aseo de ambas matriculas en una sola unidad no residencial, hasta tanto se unifiquen las acometidas en una sola, **matriculas 142412 y 142413.**
13. Que, así mismo no se encuentra procedente facturar los registros por concepto de consumo de ambos medidores en uno solo, hasta tanto no se unifiquen las acometidas en una sola, **matriculas 142412 y 142413.**
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 las pretensiones de la peticionaria **TATIANA OROZCO** en el sentido de realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación de los medidores identificados con **No 142412 y 142413** toda vez que se ha facturado para cada periodo de ambos predios, el consumo real dispuesto por los diferentes aparatos de medición.

ARTÍCULO SEGUNDO: No acceder a la pretensión de la peticionaria **TATIANA OROZCO** en el sentido de facturar el servicio de aseo de ambas matriculas en una sola unidad no residencial, hasta tanto se unifiquen las acometidas en una sola, **matriculas 142412 y 142413.**

ARTICULO TERCERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria **TATIANA OROZCO** en el sentido de facturar los registros por concepto de consumo de ambos medidores en un solo, hasta tanto no se unifiquen las acometidas en una sola, **matriculas 142412 y 142413.**

ARTICULO CUARTO: Notificar a la peticionaria **TATIANA OROZCO** del contenido de la presente resolución

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) día hábiles 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

Dado en Armenia, Q., el día 26 del mes de mayo de dos mil veinticinco (2025)

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director comercial

Proyectó y elaboró: Nicolas Andres Giraldo – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado