

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0215**

**21 de Marzo de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 0542 DEL 12 DE MARZO DE 2018**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección de notificación usuario **BARRIO MODELO MZ G CASA 4**

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

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que proceden: Una vez notificada el presente OFICIO, se le informa que está en curso el trámite de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el 15 de Febrero de 2018.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 21 de Marzo de 2018

Señora:  
**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**  
**BARRIO MODELO MZ G CASA 4**  
Teléfono: N/A  
Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **OFICIO PQRDS 0542 DEL 12 DE MARZO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0215 correspondiente a la **OFICIO PQRDS 0542 DEL 12 DE MARZO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA 92146”.*

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,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado  
Dirección Comercial

**PQRDS – 0542**

Armenia, 12 de Marzo de 2018

Señora  
**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**  
Barrio el Modelo  
Mz G Casa 4 Primer Piso  
Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta Petición Reiterativa Con Radicado 293

Cordial Saludo,

De acuerdo a la Petición efectuada mediante el escrito relacionado en el asunto de referencia, es menester de Empresas Publicas de Armenia E.S.P, Informarle que al revisar el registro documental de la Entidad, ciertamente fue posible evidenciar una resolución PQRDS – 0048 del 17 de Nereo de 2018, y la resolución PQRDS 0237 del 05 de Febrero de 2018 en la que se resuelve un recurso, los cuales versan sobre iguales hechos y pretensiones. En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane, Me permito anexar la resolución 0048 y 0237 la cual contiene lo resuelto e igualmente se le informa que se encuentra en trámite de resolver el recurso de Apelación por La Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios SSPD, ello, para su conocimiento y fines pertinentes.

### **"RESOLUCIÓN PQRDS-0048**

#### **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**

#### **MATRÍCULA 92146**

*El profesional Especializado adscrito a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos 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 la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita sea revisada la facturación correspondiente al predio de la MZ G CASA 4 P1 MODELO, **identificado con Matrícula 92146**, manifestando que hay un cobro injusto por el mes de diciembre el cual fueron 16m3 por valor de \$54.964 y que es muy injusto el cobro ya que el predio prácticamente mantiene desocupado ya que la usuaria mantiene fuera de la ciudad, ella manifiesta que están vulnerando sus derechos fundamentales, constitucionales, legales y humanos como usuaria; También manifiesta que no tiene lavadora ni otro medio que ella utilice para estos consumos tan exagerados y que estos cobros pasan cada 2 o 4 meses, le llegan dos facturas baja y a la tercera o cuarta factura llega con incrementos muy elevados.*

2. Que revisado en el sistema el predio se encuentra en MORA por valor de \$58.621<sup>oo</sup>.
3. Que se observa en el sistema de la entidad que para el último mes existió un consumo de 6M3 con lecturas certeras en el predio como se evidencian en la facturación de cada mes y de conformidad con el siguiente pantallazo:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Co
				Código	Descripción							
3869	747	741	6	-1	NORMAL	12/01/2018	7	16	5	3	14	
3850	741	725	16	-1	NORMAL	11/12/2017	7	5	3	14	4	
3831	725	720	5	-1	NORMAL	14/11/2017	5	3	14	4	4	
3812	720	717	3	-1	NORMAL	11/10/2017	5	14	4	4	4	
3793	717	703	14	-1	NORMAL	12/09/2017	5	4	4	4	3	
3774	703	699	4	-1	NORMAL	11/08/2017	3	4	4	3	3	
3755	699	695	4	-1	NORMAL	12/07/2017	3	4	3	3	5	
3736	695	691	4	-1	NORMAL	12/06/2017	5	3	3	5	4	
3717	691	688	3	-1	NORMAL	11/05/2017	5	3	5	4	17	
3696	688	685	3	-1	NORMAL	11/04/2017	5	5	4	17	5	
3679	685	680	5	-1	NORMAL	13/03/2017	5	4	17	5	3	
3660	680	676	4	-1	NORMAL	10/02/2017	6	17	5	3	3	
3641	676	659	17	-1	NORMAL	10/01/2017	5	5	3	3	1	
3622	659	654	5	-1	NORMAL	12/12/2016	2	3	3	1	0	
3602	654	651	3	-1	NORMAL	11/11/2016	4	3	1	0	1	
3583	651	673	3	-1	NORMAL	18/10/2016	4	1	0	1	16	
3563	673	672	1	-1	NORMAL	28/09/2016	3	0	1	16	1	
3546	672	672	0	39	BAJO CONSUMO CONF POR CRI	28/09/2016	4	1	16	1	2	

4. Que por lo anterior se ordenó visita de verificación al predio para determinar el procedimiento a realizar y esta visita arrojó lo siguiente: "MEDIDOR ELSTER, SERIE 08.079901, LECTURA 747, USO DEL PREDIO RESIDENCIAL, PREDIO BAJO LLAVE, LA SEÑORA NUNCA ATIENDE LA VISITA YA SEAN HECHO VARIOS VISITA S POR LO MISMO CAJILLA LLENA DE BARRO".
5. Que de conformidad con lo anterior y con las múltiples reclamaciones respecto del predio se evidencia negligencia del usuario y/o peticionaria ya que no atiende las visitas para revisar las instalaciones internas las cuales se han generado desde el mes de Junio de 2017.
6. Que dado lo anterior, la entidad no encuentra viable reliquidar la cuenta de mes de Diciembre de 2017 ya que el consumo se vio normalizado en el últimos periodo, igualmente no se observa anomalía en la toma de lecturas y el consumo en el predio es variable.
7. 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 Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Negar a la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ corregir la facturación en el predio identificado con matrícula N°92146 ubicado en la Mz G casa 4 piso 1 del Barrio MODELO, ya que se normalizó el consumo en el predio, informándole que es deber de atender la visita de verificación para revisar el predio y sus instalaciones internas.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar de la presente resolución a la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ.

**ARTICULO TERCERO:** 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.

Dado en Armenia, Quindío, a los Diecisiete (17) días del mes de Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**

*Dirección Comercial*

### **RESOLUCIÓN PQRDS-0237**

#### **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRÍCULA - 92146**

El Profesional Especializado Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, previos los siguientes:

### **CONSIDERANDOS**

Que la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 25.231.565, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone el recurso de Reposición frente a la resolución N°0048 del 17 de Enero de 2018, manifestando que no está de acuerdo frente al aumento de la factura ya que considera acomodado el cobro y violatorio de los derechos del usuario. Lo anterior en relación al predio ubicado en EL BARRIO MODELO, MZ G CS 4 P 1, **identificado con Matrícula 92146**, manifestando: "...la inconformidad como usuaria de la EPA que están vulnerando mis derechos, las jerarquías conociendo mis que han venido desconociéndose ante mis derechos de petición

*desconociendo en su esencia mis derechos como usuaria, tratada arbitrariamente con posible extralimitación .*

*Las desviaciones significativas en el periodo correspondiente a la facturación los aumentos y acciones en los consumos que comparados con los promedios de los tres últimos periodos de los últimos 3 meses señalando unos porcentajes que esencialmente son mi defensa legal como usuaria.*

*Por otro lado subí a hablar con el señor Nelson que al parecer es el jefe del área comercial y cuando se le planteó haciéndosele referencia a la resolución cra151 de 2001 sobre la desviación significativa en el periodo correspondiente de mi facturación, el aquí cuestionado en mi petición anterior y también en la presente apelación.*

*Actualmente con mi apelación ante el superior, cuando se le planteo al funcionario Nelson hablando con una voz insultante y grosera y manipulándome con violencia y de forma grosera e irrespetuosa levantándose de su escritorio, estando solos en su oficina gritando prácticamente negó la existencia de esta resolución 151 de 2001.*

*No permitiendo los cobros que no corresponden a los reales de mi factura ya que la vivienda está desocupada, solo vive una persona allá y casi no mantiene, no se lava, no se cocina como se puede comprobar en la visita del 22 de enero la cual le pague taxi al funcionario de la EPA para que revisara...”*

- 1. Que mediante resolución PQRDS – 0048 del 17 de Enero de 2018, se dio respuesta a la solicitud del usuario, manifestándole que:*

### **"RESUELVE**

*ARTÍCULO PRIMERO: Negar a la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ corregir la facturación en el predio identificado con matrícula N°92146 ubicado en la Mz G casa 4 piso 1 del Barrio MODELO, ya que se normalizó el consumo en el predio, informándole que es deber de atender la visita de verificación para revisar el predio y sus instalaciones internas.*

*ARTICULO SEGUNDO: Notificar de la presente resolución a la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ.*

*ARTICULO TERCERO: 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.*

*Dado en Armenia, Quindío, a los Diecisiete (17) días del mes de Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).*

2. *Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS – 0048 del 17 de Enero de 2018.*
3. *Que el recurso de reposición y en subsidio apelación fue sustentado en el escrito del recurso en el sentido de que la no está de acuerdo con lo que se cobra por concepto de consumos ya que los valores han aumentado hasta por un valor de \$54.000<sup>oo</sup>.*
4. *Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante la Resolución PQRDS No. 0048 del 17 de Enero de 2018, en el sentido de revisar si el resuelve tiene relación con lo solicitado en la petición inicial y se procedió a comparar con el sistema lo manifestado en el recurso de reposición encontrando que los consumos de 16M3 del periodo en reclamo fueron arrojados por el aparato de medición y son certeros, además lo que se ha facturado es lo que ha arrojado el aparato de medición como prueba de ello en el último periodo solo se consumieron 6M3 respectivamente como se evidencia en el siguiente pantallazo:*

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo
				Código	Descripción							
3869	747	741	6	-1	NORMAL	12/01/2018	7	16	5	3	14	
3850	741	725	16	-1	NORMAL	11/12/2017	7	5	3	14	4	
3831	725	720	5	-1	NORMAL	14/11/2017	5	3	14	4	4	
3812	720	717	3	-1	NORMAL	11/10/2017	5	14	4	4	4	
3793	717	703	14	-1	NORMAL	12/09/2017	5	4	4	4	3	
3774	703	699	4	-1	NORMAL	11/08/2017	3	4	4	3	3	
3755	699	695	4	-1	NORMAL	12/07/2017	3	4	3	3	5	
3736	695	691	4	-1	NORMAL	12/06/2017	5	3	3	5	4	
3717	691	688	3	-1	NORMAL	11/05/2017	5	3	5	4	17	
3698	688	685	3	-1	NORMAL	11/04/2017	5	5	4	17	5	
3679	685	680	5	-1	NORMAL	13/03/2017	5	4	17	5	3	
3660	680	676	4	-1	NORMAL	10/02/2017	6	17	5	3	3	
3641	676	659	17	-1	NORMAL	10/01/2017	5	5	3	3	1	
3622	659	654	5	-1	NORMAL	12/12/2016	2	3	3	1	0	
3602	654	651	3	-1	NORMAL	11/11/2016	4	3	1	0	1	
3583	651	673	3	-1	NORMAL	18/10/2016	4	1	0	1	16	

5. *Que por lo anterior se constata, que en el predio han existido consumos reales y certeros, y para ello la norma habla al respecto de la no toma de lectura así: Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se*

empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

6. Que se procedió a enviar visita de verificación nuevamente ya que la peticionaria no permite la revisión a las instalaciones internas la cual arrojó lo siguiente: **LEC 749, PERSONAS 1, SERIE 08-079900, SURTE PISO 1 INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, NOTA: LA USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO LO HABITA EXTEMPORANEAMENTE...NO PROCEDE**, y se le manifestó cuando se notificó de la resolución 0048 del 17/01/2018 que ya van varios episodios en los que presenta un alto consumo y sucede en varias ocasiones que no permite la revisión del predio, y más aún se le accedió a un descuento por desviación significativa mediante resolución PQRDS N°2110 del 21 de Julio de 2016 y 4482 del 03/10/2017 con los siguientes resuelve:

2110 del 21/07/2017

*"ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a petición y en consecuencia se ordenara al jefe de facturación re liquidar la factura No. 36322392, cobrando 0M3, correspondientes a la lectura arrojada por el medidor del predio identificado con Matrícula No 92146, descontando los M3 cobrados de más, teniendo en cuenta que no se realizó la visita de crítica al predio.*

*ARTICULO SEGUNDO: Informar al peticionario, que en adelante se continuara facturando de acuerdo a los registros arrojados por el medidor de agua y se procederá a corregir en el sistema la observación de lectura de FRENADO.*

*ARTICULO TERCERO: 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.*

*Dado en Armenia, Quindío, a los Un (01) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciséis (2016)."*

4482 del 03/10/2017

*"ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ que se procederá a cobrar en la cuenta N° 40434686 un total de 3M3 en la facturación en el predio identificado con matrícula N°92146 ubicado en la Mz G casa 4 piso 1 del Barrio MODELO, mientras se establece la causa de la desviación significativa, pero que es deber atender la visita de verificación para revisar el predio, igualmente se hará un seguimiento al consumo en el predio.*

*ARTICULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación cobra 3m3 en la cuenta N°40434686 mientras se establece la causa de la desviación significativa a la matrícula N°92146.*

*ARTICULO TERCERO: Notificar de la presente resolución a la señora LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ.*

*ARTICULO CUARTO: 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.*

*Dado en Armenia, Quindío, a los tres (03) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecisiete (2017)."*

- 7. Que por lo anterior se evidencia que se normalizó el consumo en el predio, razón suficiente para ratificar lo resuelto en la resolución PQRDS 0498 de 2017 en el sentido de no descontar los valores por concepto de consumo.*
- 8. Que se verificó el estado financiero del predio y se evidencia que se encuentra en MORA en el servicio prestado.*
- 9. 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 Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.,*

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *Confirmar el contenido de la resolución PQRDS-0048 del 17 de Enero de 2018 frente a las pretensiones de la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, respecto del predio correspondiente a EL BARRIO MODELO, MZ G CS 4 P 1. Aclarando que el predio a la fecha tiene normalizado el consumo.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Notificar a la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, de la presente resolución e informar que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se surta el recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.*

*Dado en Armenia, Q., a los Cinco (05) días del mes de Febrero de Dos Mil Dieciocho (2018).*

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

*HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO*  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

Que igualmente se le anexa oficio 0376 del 15 de febrero de 2018 el cual contiene la remisión del expediente para surtir el recurso de apelación interpuesto como subsidiario ante la SSPD  
"PQRDS – 0376

Armenia, 15 de Febrero de 2018

Doctor

**BERNARDO ARBOLEDA GARZÓN**

Director Territorial Occidente

Email: [dtoccidente@superservicios.gov.co](mailto:dtoccidente@superservicios.gov.co)

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Medellín, Antioquia

**Ref.:** Remisión Expediente de Apelación Resolución 0237 del 05 de Febrero de 2018.

De la manera más atenta estoy remitiendo por vía electrónica de conformidad al oficio GD-F-011 V 10 en lo que respecta a la radicación virtual de los expedientes, siguiendo las políticas de cero papel, el siguiente expediente para el trámite del recurso de Apelación:

- Nombre: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**
- Cédula: 25.231.565
- Teléfono: N/A
- Correo: N.A.
- Dirección de Notificación: **BARRIO MODELO MZ G CASA 4, Armenia Quindío.**

Contiene 31 Anexos, con resolución 0237 del 05 de Febrero de 2018 en la que resuelve un recurso y resolución 0048 del 17 de Enero de 2018, en la que se resuelve una petición.”

De conformidad con lo anterior se le informa a la peticionaria que debe esperar que se surta el recurso de Apelación por la SSPD. Y se entiende tramitada su petición.

Atte.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

**Profesional Especializado**

**Dirección Comercial**