

**AVISO No. 1075**

06 DE DICIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 1943 del 28 de Noviembre de 2023**

Persona a notificar: **ADIELA MARQUEZ**

Dirección de notificación: **CRA 7B # 12 – 05 SANTA ROSA DE CABAL - RISARALDA**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 06 DE DICIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**ADIELA MARQUEZ**

Dirección de notificación: **CRA 7B # 12 – 05 SANTA ROSA DE CABAL - RISARALDA**

**Matricula 49589**

Armenia, Quindío

**ASUNTO: Notificación por Aviso 1075 – RESOLUCION PQRDS 15943 del 28 de Noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1075 – RESOLUCION PQRDS 15943 del 27 de Noviembre de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION”**

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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 15943  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN  
Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN**

**RADICADO 2023PQR962688 DEL 2023-11-08  
MATRICULA 49589**

La Contratista de 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 **ADIELA MARQUEZ**, 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 2023PQR962688 DEL 2023-11-08** la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio ubicado en **CALLE 5N # 15 – 15 EDIF. PRINCESS APTO 303**, identificado en Empresas Públicas De Armenia E.S.P. con **Matrícula No. 49589**.
2. Que, mediante **RESOLUCION PQRDS 13945 del 25 de Octubre de 2023** se dio respuesta a el Derecho de Petición con **RADICADO No. 2023PQR293970** presentado por la usuaria manifestándole lo siguiente:

**“RESOLUCION PQRDS 13945  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No.2023PQR293970  
MATRICULA 49589**

La Contratista de 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 **ADIELA MARQUEZ**, 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 el escrito de petición con **RADICADO No. 2023PQR293970**, respecto del predio ubicado en **CALLE 5N # 15 - 15 APTO 303 ED PRINCESS**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 49589**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, 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, en virtud a lo solicitado se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 13 de Octubre, encontrando lo siguiente:

“MEDIDOR BAJO LLAVE, NO SE PUEDE REALIZA DIFICL INGRESAR NO HAY PORTERO, NO CONTESTAN CITOFONO,

NO HAY NUMERO TELEFONICO PARA LLAMAR. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO.”

4. Que, el día 04 de Agosto se envió visita de crítica en razón al alto consumo facturado, la cual arrojó el siguiente resultado:

“UN USUARIO DEL PREDIO DICE QUE ESTA DESOCUPADO, NO PERMITEN EL INGRESO.”

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 158347**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno. Como se evidencia a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5174	483	483	0	-1	NORMAL	6/10/2023
5155	483	483	0	-1	NORMAL	6/09/2023
5136	483	371	112	-1	NORMAL	8/08/2023
5117	371	371	0	-1	NORMAL	6/07/2023
5098	371	370	1	-1	NORMAL	6/06/2023

6. Que, como se puede evidenciar en el registro de consumos anexado anteriormente, en los últimos dos periodos de facturación no se ha cobrado ningún valor por concepto de consumos, únicamente se han facturado cargos fijos de ley. **Matrícula 49589**
7. Que, se envió nuevamente visita de verificación al predio con el fin de lograr verificar las instalaciones internas del mismo y al establecer comunicación, la peticionaria manifiesta que solo puede atender la visita el día viernes, día para el cual ya se han vencido los términos de la petición radicada en la entidad. **Matrícula 49589**
8. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 49589.**
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 dicho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **ADIELA MARQUEZ**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado de las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 49589**, ya que esta cuenta fue facturada con base en los registros del aparato de medición.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 49589.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Que, es necesario permitir el ingreso al inmueble en las visitas de

verificación, con el fin de verificar las instalaciones internas del mismo. **Matrícula 49589.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria que en los dos últimos periodos de facturación no se ha cobrado ningún valor por concepto de consumos, únicamente se han facturado cargos fijos de ley. **Matrícula 49589**

**ARTÍCULO QUINTO:** Nnotificar a la peticionaria, señora **ADIELA MARQUEZ** de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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 por medio del 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

Dado en Armenia, Q., a los Veinticinco (25) días del mes de Octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP"

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 25 de Octubre del año 2023 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** a la usuaria mediante **Oficio 13946**.
4. Que, el día 01 de Noviembre de 2023, siendo las 2:51 hrs, la usuaria se notificó personalmente en las instalaciones de la Dirección Comercial de Empresas Publicas de Armenia ESP.
5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ADIELA MARQUEZ**, Interpuso **Recurso de Reposición y en subsidio de apelación** en contra de la **RESOLUCION PQRDS 13945 del 25 de Octubre de 2023**.
6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 49589**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.
7. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 49589**.
8. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 49589**.



9. Que, se enviaron tres (03) visitas de verificación al predio una el día 13 de octubre de 2023, la otra el día 31 de Octubre de 2023 y finalmente una última visita el día 16 de Noviembre de 2023, las cuales arrojaron los siguientes resultados respectivamente:

“MEDIDOR BAJO LLAVE, NO SE PUEDE REALIZA DIFICL INGRESAR NO HAY PORTERO, NO CONTESTAN CITOFONO, NO HAY NUMERO TELEFONICO PARA LLAMAR. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO“

“NO CONTESTAN CELULAR NI EL CITOFONO Y NO HAY PORTERO.”

“NO SE PUEDE VERIFICAR LA LECTURA DEL MEDIDOR PORQUE SE ENCUENTRA BAJO LLAVE Y EN EL EDIFICIO NO HAY QUIEN ABRA DE PUERTA“

10. Que, es necesario que los usuarios permitan el ingreso al predio para llevar a cabo la visita de verificación y lograr revisar el estado de las instalaciones internas, verificar el estado del medidor de agua dispuesto en el predio y realizar nuevamente la toma de lectura.
11. Se le informa a la usuaria que en los últimos tres (03) periodos de facturación NO se ha cobrado consumos, sino únicamente cargos fijos de ley. **Matrícula 49589**
12. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994 estipula** “La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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”.
13. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 49589.**
14. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **RESOLUCION PQRDS 13945 del 25 de Octubre de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 49589.**
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.
16. 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. **Matrícula 49589.**

Por lo anteriormente dicho,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** CONFIRMAR en su totalidad el contenido de la **RESOLUCION PQRDS 13945 del 25 de Octubre de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 49589.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria señora **ADIELA MARQUEZ** 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. **Matrícula 49589.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **ADIELA MARQUEZ** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **ADIELA MARQUEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los veintiocho (28) días del mes de Noviembre de Dos Mil veintitrés (2023).

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P

