

**AVISO No 156**



04 DE ABRIL 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1014 del 24 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **MARIA TERESA GONZALEZ**

Dirección de notificación **CR 11 12-75 BR GUAYAQUI**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Cargo: **Abogada Contratista**

Contra la presente Resolución no proceden recursos.

Atentamente,

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial

Armenia, 04 DE ABRIL 2022

Señora:

**MARIA TERESA GONZALEZ**

**CR 11 12-75 BR GUAYAQUI**

Matricula: **36527**

LC

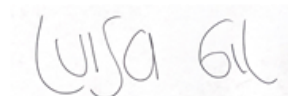
ASUNTO: Notificación por Aviso 156- RES –PQRDS 1014 del 24 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 156- RES –PQRDS 1014 del 24 de Marzo de 2022**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 64616.”**

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,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS No. 1014**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN SSPD  
RESOLUCIÓN SSPD 20228300176855 DEL 10/03/2022 EXPEDIENTE No. 2022830390100278E**

La Abogada Contratista de la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 **MARIA TERESA GONZALEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpuso petición con Radicado: 2022PQR272851.
2. Que mediante **RESOLUCIÓN PQRDS 3680 del 12 de noviembre de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

**“RESOLUCION PQRDS 3680  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 36527**

*El Abogado 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 **MARIA TERESA GONZALEZ**, 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, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **GUAYAQUIL CR 11 12 75**, identificado con **MATRICULA 36527**
2. Que verificado en el sistema el historial del predio se verifica que presenta un saldo pendiente de pago por la suma de **DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS VEINTIDOS PESOS (\$244.922)** correspondientes a 3 cuentas por los servicios prestados en Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado
36527	\$244.922,00	\$0,00	33494897

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor
	Código	Descripción			
365277	7	ASEO	3	\$36.650	\$0
365271	1	ACUEDUCTO	3	\$112.130	\$0
365272	2	ALCANTARILLADO	3	\$96.142	\$0

3. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 36527**, se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos periodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1169	1150	19	-1	NORMAL	14/10/2021
1150	1128	22	-1	NORMAL	14/09/2021
1128	1076	52	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	13/08/2021
1076	1061	15	-1	NORMAL	14/07/2021
1061	1052	9	-1	NORMAL	16/06/2021

4. Que se han realizado las siguientes visitas de verificación al predio, las que se informa a la usuaria se realizan cuando la empresa verifica alguna anomalía en la observación de lectura como es el incremento del consumo habitual de un predio, asimismo la visita crítica que fue con base en la que se confirmó el alto consumo para el periodo mes de agosto de 2021, consiste en aquella revisión posterior que se realiza al haberse determinado un alto consumo, con el fin de confirmar el mismo.

Visita 11 de agosto de 2021, la que arrojó lo siguiente: LEC. 1130 TRES ADULTOS 2 NIÑOS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. PREDIO HABITADO APENAS HACE 20 DIAS . SE ENCONTRABA DESOCUPADO. HABIA DAÑO EN SANITARIO YA SE REPARO. ATENDIO LISMARY

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2021-08-11 02:58:44	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2021-08-11 03:00:02	Observación	LEC. 1130 TRES ADULTOS 2 NIÑOS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. PREDIO HABITADO APENAS HACE 20 DIAS . SE ENCONTRABA DESOCUPADO. HABIA DAÑO EN SANITARIO YA SE REPARO. ATENDIO LISMARY
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	218
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	JULIAN VASQUEZ ZORRILLA
Usuario	ARQU	Cedula	7541997

Visita 24 de septiembre de 2021, arrojó lo siguiente: LEC 1159. PREDIO SOLO... NO PROCEDE DESCUENTO SEGUN CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE VERIFICO INSTALACIONES INTERNAS FUGA PERCEPTIBLE.... LIHUD MILA URIBE

Fecha Ejecucion	2021-09-24 11:43:19	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2021-09-28 11:44:45	Observación	LEC 1159. PREDIO SOLO... NO PROCEDE DESCUENTO SEGUN CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE VERIFICO INSTALACIONES INTERNAS FUGA PERCEPTIBLE.... LIHUD MILA URIBE
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4471
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	EDWIN CIFUENTES
Usuario	lihudmua	Cedula	.....

Visita 4 de octubre de 2021, indicó lo siguiente: MEDIDOR ELSTER, SERIE 12-0018864, LECTURA 1167, SURTE 1DUCHA, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 1 GRIFO, 1 PERSONA SURTE PREDIO DE 1 PLANTA

INSTALCIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL , SEGUN REVISION CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE EVIDENCIO UNA FUGA VISIBLE , LA LECTURA ESTA CONFIRMADA CON ESTA VISITA YA SON TRES , NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADOS A CORDE A LAS LECTURAS TOMADAS . FIRMA MARIA CRISTINA PEREZ , ATENDIO YON JAIRO OSPINA .

▲ Detalles Del Tramite			
Fecha Ejecucion	2021-10-06 02:16:18	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2021-10-06 02:23:01	Observación	MEDIDOR ELSTER, SERIE 12-0018864, LECTURA 1167, SURTE 1DUCHA, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 1 GRIFO, 1 PERSONA SURTE PREDIO DE 1 PLANTA INSTALCIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL , SEGUN REVISION CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE EVIDENCIO UNA FUGA VISIBLE , LA LECTURA ESTA CONFIRMADA CON ESTA VISITA YA SON TRES , NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADOS A CORDE A LAS LECTURAS TOMADAS . FIRMA MARIA CRISTINA PEREZ , ATENDIO YON JAIRO OSPINA .
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	218
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	YON JAIRO OSPINA
Usuario	yjospina		

5. 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 (...).

6. 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 36527.**

7. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes, unido a ello el ALTO CONSUMO registrado para el periodo mes de Agosto obedeció a una fuga perceptible en el sanitario la que se indica ya fue reparada. **Matrícula 36527.**

8. Que del resultado de las visitas practicadas y atendidas al predio identificado con **Matrícula 36527**, se observa que el medidor se encuentra registrando normal y no reporta fuga, no presenta error en la toma de lectura, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble.

9. 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”.

10. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta objeto de reclamo número 55579533, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 36527.**

11. Que se recomienda a la usuaria, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.



12. 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 **MARIA TERESA GONZALEZ**, de reajustar o reliquidar la cuenta objeto de reclamo número 55579533, dado que como se verificó en visita lo registrado por el medidor ha sido por diferencias de lecturas y tanto las instalaciones internas como el medidor se encuentran normales. **Matrícula 36527.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Que se recomienda a la usuaria, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, la señora **MARIA TERESA GONZALEZ**, de la presente Resolución.

**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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los doce (12) días del mes de Noviembre de Dos Mil veintiuno (2021)".

3. Que en fecha 23 de noviembre de 2021 se surtió **NOTIFICACIÓN POR AVISO** del contenido de la **RESOLUCIÓN PQRDS 3680 del 12 de noviembre de 2021.**
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA TERESA GONZALEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación de la **RESOLUCIÓN PQRDS 3680 del 12 de noviembre de 2021.**
5. Que mediante Resolución **PQRDS -4142** del 22 de diciembre de 2021, se resolvió el recurso de reposición confirmando la decisión de la **RESOLUCIÓN PQRDS 3680 del 12 de noviembre de 2021**, se concedió además el recurso de apelación ante la SSPD, en consecuencia se procedió a remitir el respectivo expediente.
6. Que mediante **RESOLUCIÓN SSPD 20228300176855 DEL 10/03/2022 EXPEDIENTE No. 2022830390100278E.** "Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION", la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dispuso "MODIFICAR la decisión No. PQRDS 3680 del 12 de noviembre de 2021, proferida por la empresa prestadora Empresas Públicas De Armenia - EPA., en el sentido de reliquidar el consumo de 52m3, facturado en el mes de agosto de 2021, a 10,02m3 consumo promedio, al igual que el consumo de 22m3, facturado en el mes de septiembre de 2021, a 10,02m3 consumo



*promedio y lo que exceda del promedio debe ser retirado de la factura, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado, de conformidad con la parte e motiva de la presente resolución”.*

7. Que en razón a lo anterior, EPA – ESP, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **RESOLUCIÓN SSPD 20228300176855 DEL 10/03/2022 EXPEDIENTE No. 2022830390100278E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

Por lo anteriormente dicho,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN SSPD 20228300176855 DEL 10/03/2022 EXPEDIENTE No. 2022830390100278E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar las **Cuentas N. 55579533 y Cuenta N. 55920047**, facturando solo el consumo de 10,02m<sup>3</sup>; así mismo lo que exceda del promedio debe ser retirado de la factura, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado. **Matricula 36527**.

**ARTICULO TERCERO:** Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar la presente decisión a la señora **MARIA TERESA GONZALEZ**.

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022).

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 1014 del 24 de marzo de 2022**, haciéndosele saber que no proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)



**Citación de Notificación Personal No. 1015 del 24/03/22**

Armenia, Q. 24 de marzo de 2022

Señor (a):

**MARIA TERESA GONZALEZ**

Dirección de notificación: **CR 11 12-75 BR GUAYAQUI**

Matricula No. **36527**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO: CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL RESOLUCIÓN DE CUMPLIMIENTO PQRDS – 1014**

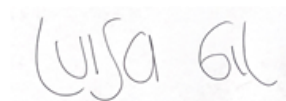
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 4:30 pm, a fin de notificarse personalmente de la **RESOLUCIÓN DE CUMPLIMIENTO N° 1014 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 36527”**.

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 destino, conforme lo dispone el artículo 69 de 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 los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP