

**AVISO No 434**

24 de agosto 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 3507 del 16 de agosto de 2022**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO MODELO MZ G NO. 4 PRIMER PISO**

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

Cargo: Profesional Especializado

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,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 24 de agosto de 2022

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA**

Dirección del predio:

**BARRIO MODELO MZ G NO. 4 PRIMER PISO**

**Matrícula No.92146**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 434 de la **Resolución PQRDS 3507 del 16 de agosto de 2022**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso No.434 del **Resolución PQRDS 3507 del 16 de agosto de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 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,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



**RESOLUCION PQRDS 3507**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2022PQR265896 DEL 2022-08-04**  
**MATRICULA 92146**

El Profesional Especializado II 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 **LUDIVIA ARBOLEDA**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matricula 92146**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matricula 92146**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de \$3.036 en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, verificado el registro documental y software de la entidad, se evidencia que la usuaria ha sido reiterativa en sus peticiones en consecuencia al alto consumo, por lo cual la entidad ha tomado todas las medidas pertinentes para el caso, realizando visitas de verificación, geofonia, CHEQUEO al medidor, del cual su resultado fue conforme, es decir no presenta falla alguna. En las cuentas que sobre pasa los porcentajes establecidos para desviación significativa se ha realizado la respectiva re liquidación.
4. Que, frente a las citaciones y notificaciones de las respuestas a los derechos de petición interpuestos por la señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, se ha presentado dificultad debido a que ella suministra su lugar de residencial BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PRIMER PISO, como dirección de notificación pero al momento se realizar entrega de la correspondencia, la usuaria se rehúsa a recibirla; igualmente sus escritos no se presentan con letra legible, lo que en algunas situaciones dificulta su lectura y comprensión. **Matricula 92146**.
5. Que, en razón de lo anterior se solicita a la peticionaria recibir las citaciones de notificación y acercarse a la entidad dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la recepción del documento o en su defecto recibir la notificación por Aviso la cual lleva consigo la Respuesta a su derecho de petición, por último que sea presentado los escritos de manera legible para su comprensión y notificarse de sus escritos para conocer la respuesta brindada por la entidad, ya que suele presentar derecho de petición nuevamente sin conocer la respuesta. **Matricula 92146**.

Codigo de la atención	Estado Orden	Descripción	Observación	Fecha Ejecución
791865,	3 LEGALIZADA	MEDIDOR BANCO DE PRUEBAS	MEDIDOR DE 1/2 CHEQ-149 - CONFORME - LCM-0143	2022-06-03 16:53:42
804075,	3 LEGALIZADA	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	SE PROCEDE RELIQUIDAR LA CUENTA DE ACUEDUCTO 58679023 REALIZANDO EL COBRO UNICAMENTE DE 3M3 RESOLUCION PQRDS 1784 DEL 18/05/2022 JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR	2022-05-18 09:58:06
791865,	3 LEGALIZADA	RETIRO DE MEDIDOR PARA BANCO DE PRUEBAS	SE RETIRO MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2 - CHEQ - 149 - OPERARIO - JAMES WILCHES-LUDIVIA ARBOLEDA .	2022-05-17 16:34:32
789961,	3 LEGALIZADA	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	SE PROCEDE RELIQUIDAR LAS CUENTAS DE ACUEDUCTO 57266309, 58328461 REALIZANDO EL COBRO UNICAMENTE DE 3M3 RESOLUCION PQRDS 1317 DEL 20/04/2022 JOHANNA ANDREA FRANCO	2022-04-21 14:16:10
789958,	3 LEGALIZADA	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	SE PROCEDE RELIQUIDAR LAS CUENTAS DE ACUEDUCTO 57266309, 58328461 REALIZANDO EL COBRO UNICAMENTE DE 3M3 RESOLUCION PQRDS 1317 DEL 20/04/2022 JOHANNA ANDREA FRANCO	2022-04-21 14:12:20
788510,	3 LEGALIZADA	GEOFONIA	LEC 1015. 1 PERSONA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. USUARIA INFORMA QUE NO PERMANECE EN EL PREDIO Y SE IBA A REALIZAR REVISION CON EL SEGUNDO PISO PARA VERIFICAR SI HAY DERIVACION PERO USUARIA NO PERMITIO. FIRMA LUDIVIA ARBOLEDA... JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR	2022-04-20 09:33:28
742624,	3 LEGALIZADA	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO	SE PROCEDE RELIQUIDAR LAS CUENTAS DE ACUEDUCTO 56933508, REALIZANDO EL COBRO UNICAMENTE 3M3 MEDIANTE RESOLUCION PQRDS 4221 DEL 28/12/2021 JOHANNA ANDREA FRANCO	2022-01-14 15:10:16

6. 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 (...).*
7. Que, las facturas que serían objeto de análisis son las **No.57978693** (periodo de marzo) **No.58328461** (periodo de abril) **No.58679023** (periodo de mayo), **No.59031274** (periodo de junio) **No. 59381569** (periodo de julio):

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registr
				Código	Descripción	
4895	1024	1019	5	97	MEDIDOR CON CONCRETO Y/O...	14/07/2022
4876	1019	1018	1	-1	NORMAL	15/06/2022
4857	1018	1007	11	-1	NORMAL	13/05/2022
4838	1007	994	13	-1	NORMAL	12/04/2022
4819	994	989	5	-1	NORMAL	14/03/2022

Factura **No.57978693** (periodo de marzo 5m3) consumo según registro, no sobrepasa porcentajes para desviación significativa, así mismo es acorde al promedio para una persona, por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales

Factura **No.58328461** (periodo de abril 13m3), por medio de la Resolución PQRDS No.1317 se ordenó la reliquidación de la cuenta en mención cobrando únicamente 3m3, descuento que ya fue aplicado y por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales

Factura **No.58679023** (periodo de mayo 11m3) por medio de la Resolución PQRDS No.1784 se ordenó la reliquidación de la cuenta en mención cobrando únicamente 3m3, descuento que ya fue aplicado y por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales.

- **Se realizó CHEQUEO al medidor y el día 03 de junio de 2022 se notificó por medio del laboratorio que el resultado es CONFORME**

Fecha Ejecucion	2022-06-03 04:53:42	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-06-06 04:54:54	Observación	MEDIDOR DE 1/2" - CHEQ-149 - CONFORME - LCM-0143
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4494
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Mercedes Cárdenas Buitrago
Usuario	MCARDENAS	Cedula	0

Factura **No.59031274** (periodo de junio) se facturó únicamente 1m3, debido a que el medidor fue retirado para chequeo y una vez instalado cubrió una parte pequeña del periodo a facturar y se cobró por diferencia de lectura 1m3, por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales.

Factura **No. 59381569** (periodo de julio) consumo según registro de medición, las visitas y geofonia realizadas se comprobó que no hay situaciones causantes de alto consumo, igualmente el resultado del chequeo salió CONFORME, no aplica desviación significativa, es decir lo facturado es lo consumido en el predio, por ende no es procedente realizar re liquidación a la factura en mención.

- 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”*.
- Que, se recomienda a la peticionaria 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.





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 la pretensión de la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, el sentido realizar descuento o reajuste a las facturas teniendo en cuenta lo siguiente: **Matricula 92146.**

Factura **No.57978693** (periodo de marzo 5m3) consumo según registro, no sobrepasa porcentajes para desviación significativa, así mismo es acorde al promedio para una persona, por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales

Factura **No.58328461** (periodo de abril 13m3), por medio de la Resolución PQRDS No.1317 se ordenó la reliquidación de la cuenta en mención cobrando únicamente 3m3, descuento que ya fue aplicado y por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales

Factura **No.58679023** (periodo de mayo 11m3) por medio de la Resolución PQRDS No.1784 se ordenó la reliquidación de la cuenta en mención cobrando únicamente 3m3, descuento que ya fue aplicado y por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales.

- **Se realizó CHEQUEO al medidor y el día 03 de junio de 2022 se notificó por medio del laboratorio que el resultado es CONFORME**

Factura **No.59031274** (periodo de junio) se facturó únicamente 1m3, debido a que el medidor fue retirado para chequeo y una vez instalado cubrió una parte pequeña del periodo a facturar y se cobró por diferencia de lectura 1m3, por ende no proceden descuentos y/o ajustes adicionales.

Factura **No. 59381569** (periodo de julio) consumo según registro de medición, las visitas y geofonia realizadas se comprobó que no hay situaciones causantes de alto consumo, igualmente el resultado del chequeo salió CONFORME, no aplica desviación significativa, es decir lo facturado es lo consumido en el predio, por ende no es procedente realizar re liquidación a la factura en mención.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Solicitar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, recibir las citaciones de notificación y acercarse a la entidad dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la recepción del documento o en su defecto recibir la notificación por Aviso la cual lleva consigo la Respuesta a su derecho de petición, por último que sea presentado los escritos de manera legible para su comprensión y notificarse de sus escritos para conocer la respuesta brindada por la entidad, ya que suele presentar derecho de petición nuevamente sin conocer la respuesta. **Matricula 92146.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, 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.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, de la presente Resolución.

**ARTICULO QUINTO:** 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, Q., a los dieciséis (16) días del mes de agosto de Dos Mil veintidós (2022)

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado  
Dirección Comercial EPA ESP