

**AVISO No 530**

24 de octubre 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4289 del 12 de octubre de 2022**

Persona a notificar: **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**

Dirección de notificación usuario **BARRIO MIRANDA MZ D - 3**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada Contratista**

Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Armenia, Quindío. 24 de octubre 2022

Señor (a):

**ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**

Dirección: **BARRIO MIRANDA MZ D - 3**

**Matricula No.156450**

Celular: 300 297 9206

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 530 de la **Resolución PQRDS 4289 del 12 de octubre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.530 del Resolución PQRDS 4289 del 12 de octubre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matricula No. 156450"**.

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 4289  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN  
RADICADO 2022PQR947471 DEL 2022-09-22  
MATRICULA 156450**

La abogada 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 **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que hace 3 meses instaló el medidor independiente de la vivienda el cual indica pago por un valor de \$1.262.978, pero en el mes de agosto le llegó una factura por 3 meses de \$273.121 demasiado costosa para un estrato 1, expone que cuando había un contador para toda la vivienda llegaba más barato. Por lo cual solicita a la empresa revisar la factura y re liquidarla.
2. Que, mediante **Resolución PQRDS 3862 del 13 de septiembre de 2022** se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole lo siguiente:

**“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora ANA ISABEL RODAS DE ARIAS, el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la factura No.59836327, debido a que el consumo facturado corresponde al gasto generado desde el 03 de marzo de 2022 al 19 de agosto de 2022. Matrícula 156450*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Informar a la peticionaria, señora ANA ISABEL RODAS DE ARIAS, que verificado en el sistema de la entidad comercial, se evidencia el día 01 de junio de 2022 se emitió la factura No.59012051 por valor de \$ 1.250.506 que corresponde a ACOMETIDA DE ½ " CON DOBLE PASE \$ 1.032.596,00, Galápago AC De 4" a ½ \$38.398,00, MEDIDOR VOLUMET 1/2" \$131.197,00, Instalación Del Medidor ½ \$25.200,00, VALVULA ANTIFRAUDE ½ \$23.115,00, motivo por el cual no es procedente efectuar descuentos y/o ajustes. Matrícula 156450*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Recomendar a la peticionaria, señora ANA ISABEL RODAS DE ARIAS, 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 156450**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, 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 o por el 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) día del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022).”

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 13 de septiembre del año 2022 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** a la usuaria mediante Oficio 3863.
4. Que, el día 19 de septiembre de 2022, la señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS** se acercó a las instalaciones de la entidad y fue notificada personalmente de la **Resolución PQRDS 3862 del 13 de septiembre de 2022.**



#### NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy 19 Septiembre 2022, siendo las 8:11 AM, se hizo presente ante este despacho el señor(a) Ana Isabel Rodas De Arias identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 24.485.158 de Armenia, con el fin de notificarse de la Resolución PQRDS 3862 del 13 Septiembre, haciéndose saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Ana Isabel Rodas de A  
Notificado (a)

[Firma]  
Notificador (a)

5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 3862 del 13 de septiembre de 2022**.
6. Que a continuación se transcriben los argumentos del recurso de reposición interpuesto por la señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS** con radicado **2022PQR947471** del 2022-09-22 en contra de la **Resolución PQRDS 3862 del 13 de septiembre de 2022**:

*“**Motivos de inconformidad:** No estoy de acuerdo con la respuesta dada por la empresa porque después de 5 meses me indican que no me cobraron, cuando en realidad yo sí reclamaba el recibo, además el de marzo ya se pasó más de 5 meses.*”

*“**Peticiones:** Solicito acuda mi petición y me re liquide las facturas.”*

7. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación presentado la entidad considera lo siguiente:
8. Que, analizado el registro documental y software de la entidad, se observa que la instalación del medidor se realizó el día 03 de marzo de 2022, como se evidencia a continuación:

“SEGUN GCP - 3284 INSTALACION DE MEDIDOR MARCA ITRON SERIE 19LA108024.OPERARIO. RODRIGO SUAREZ .INSTALACION 3 / MARZO /2022. FIRMA USUARIO: ANA ISABEL RODAS. FACTURA - 59012051.”

9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 156450**, se observa que el consumo facturado por 847m<sup>3</sup> corresponde al consumo efectuado en el predio desde la instalación del medidor (03 de marzo de 2022) hasta el periodo de agosto de 2022, es decir un consumo promedio por mes de 16,8m<sup>3</sup>; este cobro se realizó en la factura de agosto por Desacumulación de consumo ya que como usted observa en las facturas anteriores no se efectuó el cobro por el consumo y el inicio de la facturación inicio en junio a pesar de que el medidor fue instalado en marzo.
10. Que, adicional a lo anterior los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble. **Matrícula 156450**.
11. 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”.*

12. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de agosto el día 19 de agosto de 2022, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó acabo el día 23 de agosto de 2022 la cual se encuentra debidamente firmada por la recurrente señora ANA ISABEL RODAS, encontrando lo siguiente: **Matrícula 156450.**

| EPA<br>EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA   |                                     | Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno) |  |                    |                |                            |                  | Documento Controlado                |               |               |  |
|---|-------------------------------------|--|--|--------------------|----------------|----------------------------|------------------|-------------------------------------|---------------|---------------|--|
|   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  | Código: DC-R-035                    |               |               |  |
|   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  | Versión: 02                         |               |               |  |
|   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  | Fecha de Emisión: 18-04-13          |               |               |  |
|   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  | Página: 1/1                         |               |               |  |
| <p><b>Política de Protección de Datos Personales:</b> Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p> |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Datos del Predio  |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Matrícula   | 156450                              | Ruta   | 1220045064                             | Ciclo              | 12 - CICLO     | Estrato                    | BAJO BAJO        | Visita Número                       |               |               |  |
| Suscriptor  | ANA ISABEL RODAS DE ARIAS           |  |  | Teléfono           |                |                            | Uso              | RESIDENCIAL                         |               |               |  |
| Dirección   | MZ D CASA 3 P-1 CS 2                |  |  |                    |                |                            | Fecha            | AA                                  | MM            | DD            |  |
| Baño  | LA MIRANDA                          |  |  |                    |                |                            | 2022             | 08                                  | 20            |               |  |
| Información Técnica   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Medidor   | Marca                               | Kent   |  | Consumo            | Lect. Actual   | 0                          | Observaciones:   | NORMAL                              |               |               |  |
|   | Clase                               | C  | Diam.                                  |                    | Lect. Anterior | 0                          |                  |                                     |               |               |  |
|   | Serie                               | 156450   |  |                    | Consumo        | 0                          | Lectura Periodo: | 84                                  |               |               |  |
| Información Terreno   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Medidor   | Marca                               | Iron   |  | Lectura Actual     | 87             | Estado Externo del Medidor | Bueno            | <input checked="" type="checkbox"/> | Adelante      |               |  |
|   | Clase                               |  |  |                    |                |                            | Regular          | <input type="checkbox"/>            | Atrás         |               |  |
|   | Serie                               | 191A108024   |  |                    |                |                            | Malo             | <input type="checkbox"/>            | En el medidor |               |  |
| Precinto Adelante   |                                     |  | Precinto Atrás                         |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Clase de Uso  |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Residencial   |                                     | Comercial  |  |                    | Industrial     |                            |                  | Oficial                             |               |               |  |
| Inquilinato   | <input checked="" type="checkbox"/> | No. Locales  |  | Actividad          |                | Actividad                  |                  |                                     |               |               |  |
| Unidades Habitacionales   | <input checked="" type="checkbox"/> | Unidades Habitacionales                                  |  | Número Personas    |                | Número de Personas         |                  |                                     |               |               |  |
| Número de Locales   | <input checked="" type="checkbox"/> | Número de Personas                                       |  | Especial           |                | Provisional                |                  | Número de Personas                  |               |               |  |
| Número de Personas  | <input checked="" type="checkbox"/> | 4  | Oficinas                               | Número de Personas |                | Otro                       |                  |                                     |               |               |  |
| Tanques   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Elevado   | Si                                  | No   |  | L/ts               |                | Huellas de Rebose          | Si               | Reciente                            |               | Escape Actual |  |
| Superficial   | Si                                  | No   |  | L/ts               |                | No                         |                  | Antigua                             |               | Si            |  |
|   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               | No            |  |
| Fugas Perceptibles  |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Baño Principal  |                                     |  | Baño auxiliar                          |                    |                |                            | Otros            |                                     |               |               |  |
| Lavamanos   |                                     |  | Lavamanos                              |                    |                | Lavamanos                  |                  |                                     |               |               |  |
| Ducha   |                                     |  | Ducha                                  |                    |                | Ducha                      |                  |                                     |               |               |  |
| Cisterna  | 1                                   | Flotador   | 1                                      | Cisterna           | 1              | Flotador                   | 1                | Cisterna                            | 1             | Flotador      |  |
|   |                                     | Tapón  |  |                    |                | Tapón                      |                  |                                     |               | Tapón         |  |
| Cocina  |                                     | Lavadero   |  | Otros              |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Lavaplateo  |                                     | Llave  |  | Orinales           |                | Tuberías                   |                  | Llaves                              |               | Antejardín    |  |
|   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               | Patio         |  |
| Fugas Imperceptibles  |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Prueba con Geófono  |                                     |  | Localización: <i>surte a vivienda,</i> |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Si  |                                     | No   | <i>inst = normal, udos = normal</i>    |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Solicitado por crítica:   |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Observaciones:  |                                     |  |  |                    |                |                            |                  |                                     |               |               |  |
| Firma   |                                     | <i>Ana Isabel Rodas</i>                                  |  |                    |                | Inspector                  |                  |                                     | Código:       |               |  |
| Nombre  |                                     |  |  |                    |                | Fecha Visita               |                  |                                     | Hora Inicial: |               |  |
| Suscriptor o Usuario  |                                     |  |  |                    |                | AA                         |                  |                                     | MM            |               |  |
|   |                                     |  |  |                    |                | 22                         |                  |                                     | 08            |               |  |
|   |                                     |  |  |                    |                | DD                         |                  |                                     | 23            |               |  |
|   |                                     |  |  |                    |                | Hora final:                |                  |                                     |               |               |  |

13. Que, como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece:

*“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, **le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar**, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.*

14. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales. por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matrícula 156450.**
15. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.59137153 No.59487141 No.59836327**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 156450.**
16. Que, se recomienda a los peticionarios, 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 156450**
17. Que, por último se informa, que no es consecuente que la usuaria con antelación al periodo de junio de 2022 haya reclamado la factura, debido a que se inició su emisión desde el periodo de junio del presente año.
18. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido del **Resolución PQRDS 3862 del 13 de septiembre de 2022**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 156450.**
19. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 156450.**
20. Que, se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 156450.**

21. 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:** Confirmar en su totalidad el contenido del **Resolución PQRDS 3862 del 13 de septiembre de 2022**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 156450.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, 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 156450.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA ISABEL RODAS DE ARIAS**, 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 doce (12) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.