

AVISO No. 321

10 Mayo de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6323 DEL 10 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección del predio: **CARRERA 23 # 36-48. BARRIO SANTANDER.**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 10 Mayo de 2024

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección de notificación: **CARRERA 23 # 36-48. BARRIO SANTANDER.**

Matrícula: **No. 92146.**

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 321 - **RESOLUCION PQRDS No. 6323 DEL 02 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 321 - RESOLUCION PQRDS No. 6323 DEL 02 DE MAYO DE 2024”**

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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

**Abogado Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

**RESOLUCION PQRDS 6323**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADO 2024PQR172277 DEL 2024-03-04**  
**MATRICULA 92146**

El Abogado 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 **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, y de conformidad en lo manifestado en su escrito de petición con Radicado **2024PQR172277 DEL 2024-03-04**, respecto al predio ubicado en **BARRIO MODELO. MZ G – CS 4 P1** identificado con **Matrícula No.92146**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 5628 del 22 de Marzo de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

**“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *No acceder a las pretensiones de la peticionaria LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula 92146, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Invitar a la usuaria LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua,*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Notificar a la peticionaria, LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ, de la presente Resolución.*

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

*Dado en Armenia, Q., a los veintidós (22) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)“*

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 22 de Marzo del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio **5629**.

3. Que, al no surtir la notificación personal, la entidad procedió a emitir **NOTIFICACIÓN POR AVISO Nro.0195** el día 04 de Abril de 2024, suministrando así copia de la **Resolución PQRDS 5628 del 22 de Marzo de 2024**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS 5628 del 22 de Marzo de 2024**.
5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el petionario, es menester de la entidad reiterar algunos argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 5628 del 22 de Marzo de 2024**.
6. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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, el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
8. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92146**, 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, así:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	4		5294	1144	1139	5 LECTURA	NORMAL	16/04/2024
2024	3		5275	1139	1134	5 LECTURA	NORMAL	14/03/2024
2024	2		5256	1134	1125	9 LECTURA	NORMAL	14/02/2024
2024	1		5237	1125	1115	10 LECTURA	NORMAL	15/01/2024
2023	12		5218	1115	1107	8 LECTURA	NORMAL	18/12/2023

9. Que, como se logra evidenciar en el anterior anexo, lleva dos periodos consecutivos en los cuales el consumo ha sido el mismo, sin presentar anomalía alguna.
10. Que, como se informó en la resolución objeto de recurso, si se envió visita de verificación la cual **NO** fue atendida por la usuaria, además de que se llamó al número suministrado por la usuaria, lo anterior no teniendo respuesta de la misma.

11. 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. **Matrícula 92146.**
12. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 92146.**
13. Que, es importante aclarar y recordar a la usuaria, que en la presente resolución mediante la cual se esta resolviendo el recurso de reposición, nos pronunciaremos únicamente frente a los hechos de la petición inicial y no frente a nuevos hechos mencionados en el recurso.
14. 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”.*
15. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146.**
16. Que, de igual manera es importante recordarle a la usuaria que en estos momentos cuenta con una apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de la cual estamos a la espera.
17. 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 92146.**
18. Que, en razón de lo anterior, no se encuentra procedente acceder a sus pretensiones y se procederá a **CONFIRMAR** en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 5628 del 22 de Marzo de 2024**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 92146.**
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.
20. Que, 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.
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 de la **Resolución PQRDS 5628 del 22 de Marzo de 2024**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 92146.**

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

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

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los dos (02) días del mes de Mayo de Dos Mil veinticuatro (2024).

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.