

**AVISO No. 238**

**19 de mayo de 2022**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por medio del cual se notifica a la señor(a) **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 1539 DE 03 DE MAYO DE 2022**

Persona a notificar: **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 16 11N – 13 BARRIO PROVIDENCIA**

Funcionario que expidió el acto: **JOHN EIDER HERRERA HERRERA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
**Dirección Comercial**



Armenia, Quindío 19 de Mayo de 2022

Señor (a):

**DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY**

Dirección: **CARRERA 16 11N – 13 BARRIO PROVIDENCIA**

**Matricula No.138490 - 147883**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso No. 238** de la **Resolución PQRDS - 1539 de 03 de Mayo de 2022**.

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No. 238** de la RESOLUCION PQRDS No.1539 del 03 de Mayo de 2022. "POR LA CUAL SE RESUELVE UN DERECHO DE PETICION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO". **Matrículas No. 138490 - 147883**

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,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

**Dirección Comercial**



**RESOLUCIÓN PQRDS 1539**  
**“POR LA CUAL SE RESUELVE UN DERECHO DE PETICION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS**  
**PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO”**  
**MATRICULAS 138490 Y 147883**  
**IDENTIFICACION PERSONAL NATURAL O JURIDICA**

<b>SOLICITANTE</b>	DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY
<b>OBJETO</b>	PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO
<b>MATRICULAS EPA</b>	138490 Y 147883
<b>DIRECCION DEL PREDIO</b>	CARRERA 18 # 11N-13 ARMENIA Q.

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 con base en los siguientes,

**ANTECEDENTES**

Que la señora **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY** identificada con cedula de ciudadanía número 41.940.300, en calidad de propietaria del predio ubicado en la CARRERA 18 # 11N-13 ARMENIA Q, solicitó revisión de carácter urgente de la matrícula 138490 conforme a su periodo de facturación de febrero de 2018 hasta noviembre de 2021 y la nueva matrícula EPA 147883 que se apertura en noviembre de 2019, la cual se encuentra activa y al día.

**CONSIDERACIONES**

Se procede analizar la petición, y los hechos, así:

Una vez analizado los hechos del derecho de petición de fecha del 26 de abril de 2022, y verificado el sistema interno de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA ESP se verifica que el bien inmueble ubicado en la CARRERA 18 # 11N-13 DE ARMENIA QUINDIO cuenta con dos matrículas internas EPA número 138490 Y 147883, para lo cual se remite al sistema de registro interno, y se evidencia lo siguiente:

**Conforme a la Matrícula 138490:**






Consulta de productos por contrato (acreat)

Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	predio	Cobro	Comunitario?	Interés Priorita
1	COLOMBIA	63	QUINDIO	1	ARMENIA	469	COND PROVIDE...	CR 16 # 11N-Y 12	CR 16 # 11N-Y 12	N/A	NO




  

Datos de productos

Ver    Separar

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora	Uso	Estrato		
	Código	Descripción							Código	Descripción	Código
13849099	99	COBRO DE OTROS SERVI...	0	\$0	\$0	\$0	\$0	PROVISIONAL	1	PROVISIONAL	15
1384901	1	ACUEDUCTO	44	\$269.343	\$0	\$269.343	\$0	PROVISIONAL	1	PROVISIONAL	55
1384902	2	ALCANTARILLADO	44	\$146.652	\$0	\$146.652	\$0	PROVISIONAL	1	PROVISIONAL	55
1384907	7	ASEO	44	\$1.491.053	\$0	\$1.491.053	\$0	PROVISIONAL	1	PROVISIONAL	55

Datos Cuentas Datos Pagos Datos Financiaciones Datos atenciones Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos **Unidades Habitacionales** Saldos a favor Cupones Notas

Ver    Separar

Código Dirección	Cantidad	Código Uso	Descripción	Código Estrato	Descripción	Unidades desocupadas
117484	1	8	PROVISIONAL	1	PROVISIONAL	0

https://epa-arqbs.com/ArqUtilities/faces/faces/nav.js?flow=acreat#




Consulta de productos por contrato (acreat)

1384907	7	ASEO	44	\$1.491.053	\$0	\$1.491.053	\$0	PROVISIONAL	1	PROVISIONAL	55
---------	---	------	----	-------------	-----	-------------	-----	-------------	---	-------------	----

Datos Cuentas Datos Pagos Datos Financiaciones **Datos atenciones** Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos Unidades Habitacionales Saldos a favor Cupones Notas

\* Código del producto 1384901 ACUEDUCTO

Atenciones

Ver    Separar

Código	Descripción	Tipo Tramite		Atención	Causas		Estado		Fecha Radicado	Fec
		Código	Descripción		Código	Descripción	Código	Descripción		
137	CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO D...	1	PETICION	438928	137	CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO DE ACUED...	3	SOLUCIONADA	2019-05-04 12:00...	2019
12	CORTE DEL SERVICIO	1	PETICION	369396	12	CORTE DEL SERVICIO	4	ANULADA	2018-11-02 05:35...	
12	CORTE DEL SERVICIO	1	PETICION	303450	12	CORTE DEL SERVICIO	4	ANULADA	2018-06-21 05:18...	
1	RECEPCION MEDIDORES INSTALA...	1	PETICION	234030	1	RECEPCION MEDIDORES INSTALACION	3	SOLUCIONADA	2018-02-01 12:00...	2021

Detalles deTramites

Código Atención	234030	Fecha Radicado	2018-02-01 12:00:00	Tipo Notificacion	PENDIENTE NOTIFICACION
Observación		Fecha Notificacion		Tipo Respuesta	PENDIENTE DE RESPUESTA




Dentro de la matricula EPA anteriormente mencionada, se evidencia que a la fecha existe un saldo pendiente por cumplir por valor de UN MILLON NOVECIENTOS SIETE MIL CUARENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$1.907.048), teniendo en cuenta que el medidor u acometida fue de carácter provisional y fue instalado el día 01 de febrero de 2018, ademas de encontrar que el servicio no es prestado en la actualidad.

Conforme a la Matricula 147883:

Consulta de productos por contrato (acreat)




Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Predio			
				Código Predio	Descripción	Número Predial	
147883	\$0.00	\$0.00	34185832	2250650	PREDIO 2250650	63001010700000010001200000000	

▲ Datos de Ubicación

Ver    Separar

País		Departamento		Ciudad		Barrio		Dirección de predio	Dirección de Cobro	Es Hogar Comunitario?	Es Vivienda de Interés Priorita
Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción				
1	COLOMBIA	63	QUINDIO	1	ARMENIA	168	PROVIDENCIA	CR 16 11 N 13	CR 16 11 N 13	N/A	N/A

▲ Datos de productos

Ver    Separar

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora	Uso	Estrato		Códig
	Código	Descripción							Código	Descripción	
14788399	99	COBRO DE OTROS SERVI...	0	\$0	\$0	\$0	\$0	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO	
1478831	1	ACUEDUCTO	0	\$0	\$0	\$0	\$183	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO	
1478832	2	ALCANTARILLADO	0	\$0	\$0	\$0	\$163	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO	

Por lo anterior, tal matricula EPA, se encuentra sin saldos pendientes con LAS EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, verificando que el medidor individual y/o acometida actual que existe en el predio es de uso residencial y el servicio es prestado actualmente.

Para entrar fondo en el presente asunto, es pertinente remitir a la Ley 142 de 1994 asi:

**ARTÍCULO 144.** De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

En consecuencia, manifiesta la normatividad que el predio ubicado en la CARRERA 18 # 11N-13 ARMENIA Q. cuenta con un medidor individual vigente, el cual identifica que la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado es prestada a través de la matricula EPA **147883**.

**ARTÍCULO 148.** *Requisitos de las facturas. Modificado por el art. 38, Decreto Nacional 266 de 2000. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.*

*En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario. (subrayado añadido).*

Consecuentemente se cita el **ACUERDO JUNTA DIRECTIVA No. 021 diciembre 15 de 2.008**, el cual adoptó el contrato de condiciones uniformes de acueducto de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, para lo que dentro del mismo se manifiesta:

**2.43 Servicio provisional:** *Es el servicio que presta a constructores durante el periodo que dure la obra a usuarios ubicados en asentamientos subnormales que carecen de redes oficiales de acueducto y alcantarillado.*

Por lo anterior, una vez verificado la matrícula epa 138490 adherida al inmueble CARRERA 18 # 11N-13 ARMENIA Q., fue de carácter provisional desde el día 01 de febrero de 2018, y donde posteriormente el medidor individual con matrícula epa 147883 fue instalado de carácter residencial en fecha del 07 de noviembre de 2019 y hasta la fecha se presta el servicio al predio a través de este, para lo cual el servicio inicialmente prestado y provisional de la matrícula epa 138490, se entiende que se prestó ese servicio hasta el día 07 de noviembre de 2019, por ser de naturaleza provisional y no tener las redes oficiales, el objetivo del mismo terminaría en cierta fecha cuando en la misma fue instalado el, medidor de matrícula epa 147883 quien presta los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado, hasta la fecha.

Es por eso y tal como indica el artículo 148 de la ley 142 de 1994, en su inciso segundo, que no se cobraran servicios no prestados, correspondiente para el presente caso en la matrícula epa 138490, desde el día 07 de noviembre de 2019, con fundamento en la fecha en la cual se legalizo la matrícula EPA 147883.

Ahora bien dentro del mes de diciembre de 2021, se inició proceso de cobro coactivo en contra de la señora **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY** con numero matricula No. **138490** asignada al inmueble ubicado en CARRERA 16 CALLES 11N Y 12N LOTE 11 URBANIZACIÓN LA PROVIDENCIA de la ciudad de Armenia Quindío, identificado con matrícula inmobiliaria 280-24938 y ficha catastral 0107000000100012000000000, por la factura numero 56141133 que contiene una obligación a cargo del señor(a) DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY identificado(a) con cedula de ciudadanía número 41.940.300 y a favor de EPA por valor de UN MILLON NOVECIENTOS SIETE MIL CUARENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$1.907.048) por concepto de prestación de servicio de acueducto, aseo y alcantarillado.

Por último, y conforme a lo que se ha venido indagando dentro de esta petición, se deja finalmente establecido que la matrícula epa 138490, de naturaleza provisional, inicio desde el día 01 de febrero de 2018

hasta el día 07 de noviembre de 2019, toda vez que el usuario legalizo las redes oficiales del medidor de matrícula epa 147883 en tal fecha, para lo cual los posteriores cobros de la matrícula epa 138490 aunque fueren generados, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 establece que **no se cobraran servicios no prestados**.

En este orden de ideas, se procede a analizar en conjunto la procedencia del caso en particular así:

### CASO CONCRETO

1. Que la señora **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY** identificada con cedula de ciudadanía número 41.940.300, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, el día 26 de abril de 2022, dentro de la parte petitoria de este mecanismo, solicitó revisión de carácter urgente de la matrícula 138490 conforme a su periodo de facturación de febrero de 2018 hasta noviembre de 2021 y la nueva matrícula EPA 147883 que se apertura en noviembre de 2019, la cual se encuentra activa y al día.
2. Que verificado el bien inmueble que se encuentra ubicado en la **CARRERA 18 # 11N-13 ARMENIA QUINDIO**, con Matrículas Interna EPA 138490 Y 147883, el sistema interno de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, y conforme a lo indicado en la parte considerativa, se registra con respecto a la primera que es de naturaleza provisional y que se prestó servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado dentro del 01 de febrero de 2018 hasta el 07 de noviembre de 2019, consecuentemente las facturas de cobro generadas posterior a tal fecha se catalogan como un servicio no prestado, y con respecto a la segunda, es la acometida y/o medidor individual actual vigente que surte al predio en mención y el cual se encuentra al día por concepto de toda obligación con las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP.
3. Que la deuda generada conforme al proceso de cobro coactivo 2021-111 en contra de la señora DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY con numero matricula No. 138490 asignada al inmueble ubicado en CARRERA 16 CALLES 11N Y 12N LOTE 11 URBANIZACIÓN LA PROVIDENCIA de la ciudad de Armenia Quindío, identificado con matrícula inmobiliaria 280-24938 y ficha catastral 01070000001000120000000000 por la factura número 56141133 que contiene una obligación a favor de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, por valor de UN MILLON NOVECIENTOS SIETE MIL CUARENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$1.907.048) por concepto de prestación de servicio de acueducto, aseo y alcantarillado, tal obligación que surge del medido provisional será reajustada para su debido cobro, teniendo encuentra sus extremos, desde el 01 de febrero de 2018 hasta el 07 de noviembre de 2019.
4. Que una vez reajustada la obligación pendiente por cancelar de la matrícula No. 138490, deberá de ser notificada al usuario, con el fin de que este cancele la totalidad de la deuda generada, con el fin de de que se pueda dar por terminado el proceso de cobro coactivo 2021-111 y se proceda a levantar las medidas cautelares que se hayan decretado dentro del mismo, tal como es el turno de radicación



2022-280-6-9 en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos por concepto de embargo en contra del inmueble con numero de matrícula inmobiliaria 280-24938, bien que le pertenece a la peticionaria.

5. Por lo anterior y con el fin de dar respuesta al derecho de petición presentado por el señor **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY** con fecha del 26 de abril de 2022.

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informar a la peticionaria, la señora **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY**, que se realizó una revisión a fondo de las Matrículas Interna EPA 138490 Y 147883, estableciendo que la obligación que surge del medidor provisional será reajustada para su debido cobro, teniendo en cuenta sus extremos, desde el 01 de febrero de 2018 hasta el 07 de noviembre de 2019, posteriormente una vez reajustada la obligación pendiente por cancelar de la matrícula No. 138490, se le notificará de la misma, con el fin de cancelar la totalidad de la deuda generada, y posteriormente dar por terminado el proceso coactivo 2021-111 y así proceda a levantar las medidas cautelares que se hayan decretado dentro del mismo, tal como es el turno de radicación 2022-280-6-9 en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos por concepto de embargo en contra del inmueble con numero de matrícula inmobiliaria 280-24938.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** De oficio se ordene al área de facturación reajustar la deuda generada dentro de la Matrícula EPA No.138490, teniendo en cuenta los extremos de la misma fueron desde el 01 de febrero de 2018 hasta el 07 de noviembre de 2019, toda vez que el cobro de facturas generadas posteriormente al extremo final mencionado, son cobros de servicios no prestados.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, el señor **DIANA MARIA MONTOYA ECHEVERRY**, 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.

Dado en Armenia, Q., a los Tres (03) días del mes de Mayo de Dos Mil Veintidós (2022).

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



**JOHN EIDER HERRERA HERRERA**  
Director Comercial Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Proyecto y elaboro: Juan Carlos González Sánchez – Abogado Contratista  
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Abogada Especializada  
Aprobó: John Eider Herrera Herrera – Director Comercial