

AVISO No.253

26 de mayo de 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por medio del 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 1784 del 18 de mayo de 2022**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA**

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

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

Cargo: **ABOGADA CONTRATISTA**

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, Quindío. 26 de mayo de 2022

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA**

Dirección: **BARRIO MODELO MZ G No.4 PRIMER PISO**

**Matricula No.92146**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso No.253** de la **Resolución PQRDS 1784 del 18 de mayo de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.253** de la **Resolución PQRDS 1784 del 18 de mayo 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 1784  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 92146**

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 **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, 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 (...).*
3. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92146**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.57266309, No.58328461**, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa, por lo cual la entidad por medio de la resolución PQRDS 1317 del 20 de abril de 2022, procedió a ordenar reliquidar las cuentas de acueducto **No.57266309, No.58328461**, realizando el cobro únicamente de **3M3. Matrícula 92146**.
4. Que, en relación a la cuenta **No.58471029** se evidencia que también sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.
5. Que, no se realizó por parte de la Empresa , 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..."*.
6. Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, *"Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3"*.



7. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.58471029**, realizando el cobro únicamente de **3M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 92146.**
8. Que en relación a las cuentas **No.57630123**, **No.57978693**, **No.57266309**, **No.58328461** no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes adicionales. **Matrícula 92146.**
11. Que, de igual manera, se ordenará al área de Facturación de la Entidad, que en las próximas cuentas que sean generadas al predio, se efectúe el cobro de **3m3** mensuales por concepto de consumo, hasta tanto salga el resultado del chequeo ordenado al aparato de medición. **Matrícula 92146.**
9. Que, se informa a la peticionaria, que a su queja presentada con radicado **2022PQR563088** del día 28 de febrero de 2022 respecto al inconveniente con el vigilante se dio respuesta por medio del Oficio **PQRDS No.0885** del 10 de marzo de 2022, manifestando lo siguiente:

**“OFICIO PQRDS No. 0885**

Armenia, Q. 10 de marzo de 2022

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección de notificación:

**BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PISO 1**

**Matricula No.92146**

Armenia, Quindío.

**Asunto:** Respuesta a petición con radicado **2022PQR563088** del día 28 de febrero de 2022

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, y de conformidad con lo manifestado la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en el **BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PISO 1** identificado con **Matricula No.92146:**

Respetuosamente me permito informarle que, por medio de la **Resolución PQRDS No.4221** del 28 de diciembre de 2021 y Oficio **PQRDS 0194** del 24 de enero de 2022, se dio respuesta a su petición respecto al predio ubicado en el **BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PISO 1** identificado con **Matricula No.92146**, por medio de la cual manifestaba su inconformidad por el cobro del consumo de los periodos de noviembre de diciembre de 2021, en razón a ello se realizó visita de verificación y con

base a ello y lo analizado en el sistema de la entidad comercial, se aplicó desviación significativa a las facturas **No.56933508, No.56588736**, realizando el cobro únicamente de **3M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales a las cuentas mencionadas.

Que, revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia 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:

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 92146.**

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, así mismo se evidencia que para el periodo de marzo se redujo considerablemente el consumo **Matrícula 92146.**

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 casa una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley, a excepción de las cuentas **No.56933508, No.56588736**, las cuales ya fueron re liquidadas cobrando únicamente **3m3 de consumo. Matrícula 92146.**

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, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta **No.56246871, No.57266309, No.57630123**, objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146.**

Que, se informa a la peticionaria que respecto a la queja presentada del señor vigilante de apellido LOPEZ, , en nombre de la entidad le ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados, pues la entidad se debe a los usuarios y nuestra prioridad es que se resuelvan sus solicitudes a la brevedad posible, e igualmente, le informamos que su QUEJA será puesta en conocimiento del Director Comercial, para que tome las medidas respectivas y las acciones pertinentes, en aras de que este suceso no vuelva presentarse.

En este sentido se entiende tramitada su petición, cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Frente a la presente decisión, 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. advirtiéndole 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.”



Inicio Institucional ▾ Nosotros ▾ Presupuesto ▾ Planeación ▾ Control ▾ Contratación ▾ Servicio



Está aquí [Home](#) ▸ [Atención a la Ciudadanía](#) ▸ [Notificaciones por Aviso](#) ▸ LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ

## LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ

[ASUNTO: Notificación por Aviso 130 RES- PORDS 0885 del 10 de Marzo de 2022 Cordial Saludo. Adjunto encontrará la notificación por aviso No 130 RES- PORDS 0885 del 10 de Marzo de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 92146"](#)

[Share](#) [Tweet](#)

2022PQR563 088	<b>Finalizado</b>	<b>Ludivia Arboleda</b>	Johanna Andrea Franco Salazar	Queja	Respuesta con adjunto	Queja (15 DÍAS)	2022-02-28 16:06:38	2022-03-22 00:00:00
-------------------	-------------------	-----------------------------	--	-------	--------------------------	--------------------	------------------------	------------------------

- Que, respecto a su queja el Director Comercial de la entidad se reunió con el vigilante exponiéndole la inconformidad presentada y aclarándole que ese tipo de actitudes y/o situaciones no pueden presentarse con los usuarios pues la entidad se debe a los usuarios y nuestra prioridad es que se resuelvan sus solicitudes a la brevedad posible, e igualmente se tomaron los correctivos pertinentes y encarecidamente se ofrece excusas nuevamente Doctora Ludivia Arboleda, dicha situación no se volverá a presentar.
- Que se informa a la peticionaria, que 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 92146.**



12. Que, por último se anexará al presente acto administrativo las respuestas brindadas a sus derechos de petición presentados últimamente los cuales fueron debidamente notificados por la entidad, para su conocimiento y fines pertinentes.
13. 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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 58679023**, realizando el cobro únicamente de **3M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula No. 92146**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad, que en las próximas cuentas que sean generadas al predio, se efectúe el cobro de **3m3** mensuales por concepto de consumo, hasta tanto salga el resultado del chequeo ordenado al aparato de medición. **Matrícula 92146.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, que en relación a las cuentas **No.57630123**, **No.57978693**, **No.57266309**, **No.58328461** no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, respecto a su queja el Director Comercial de la entidad se reunió con el vigilante exponiéndole la inconformidad presentada y aclarándole que ese tipo de actitudes y/o situaciones no pueden presentarse con los usuarios pues la entidad se debe a los usuarios y nuestra prioridad es que se resuelvan sus solicitudes a la brevedad posible, e igualmente se tomaron los correctivos pertinentes y encarecidamente se ofrece excusas nuevamente Doctora Ludivia Arboleda, dicha situación no se volverá a presentar.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, que 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 92146.**

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

**ARTÍCULO SEXTO:** 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. advirtiéndole 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 dieciocho (18) días del mes de mayo de Dos Mil veintidós (2022).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP