

**AVISO No 288**

21 DE JUNIO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 2226 del 09 de junio de 2022

Persona a notificar: **FABIO E REYES**  
Dirección de notificación usuario **BUENOS AIRES CR 12 10-50**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: contratista

Informar al peticionario, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Atentamente,



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**  
contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 21 de JUNIO de 2022



Señor (a):  
**FABIO E REYES**  
Dirección: **BUENOS AIRES CR 12 10-50**  
Matricula No. **124082**  
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 287 RES- PQRDS 2226 del 09 de junio de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 287 RES- PQRDS 2226 del 09 de junio de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN MATRICULA 124082"**.

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,



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**  
contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 2226  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN  
RADICADO N. 2022PQR359956 DEL 2022-05-19  
MATRICULA 124082

La 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, el señor, **FABIO E REYES VELEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que es habitante de la casa 29 del manzana cedro del barrio la Mariela en armenia Quindío solicita sea instalado el contador de agua los pagos ya se realizaron desde el año 2016 y por la mala administración no se ha instalado causando cobros promedios de 40000 pesos mensuales en los cuales es excesivo llega y en todo caso mal intencionado cada vez que se realiza la solicitud verbal sus funcionarios han sido despectivos en el trato poco profesional y groseros y mal intencionados adjunto copia del pago el cual pido revisen en su base de datos.
2. Que, mediante **OFICIO PQRDS 1751 del 16 de mayo de 2022** se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole lo siguiente:

**OFICIO PQRDS 1751**

Armenia, Q. 16 de mayo de 2022

Señor (a):

**FABIO E REYES**

Dirección: **BUENOS AIRES CR 12 10-50**

Matricula No. **124082**

Armenia, Quindío.

Cordial Saludo,

- Atendiendo su petición con radicado **2022PQR113887** del día 26 de ABRIL de 2022, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en: **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, identificado con **Matrícula 124082**

- Una vez verificado en el sistema de la entidad, del predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, identificado con Matricula 124082, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo pendiente por valor de **TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS VEINTI TRES PESOS M/CTE (\$37.923,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1240821	1	ACUEDUCTO	2	\$10.767
1240822	2	ALCANTARILLADO	2	\$8.039
1240827	7	ASEO	2	\$19.117

- Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 124082**, se pudo evidenciar lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4858	0	0	5	21	TAPADO	16/05/2022
4839	0	334	5	21	TAPADO	19/04/2022
4820	334	329	5	-1	NORMAL	16/03/2022
4801	329	327	2	-1	NORMAL	15/02/2022
4782	327	333	3	-1	NORMAL	14/01/2022

- Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones, para el periodo de facturación del mes de abril y mayo de 2022, no fue posible la toma de lectura, por lo que la entidad procedió a facturar bajo el concepto de **PROMEDIO USUARIO. Matricula 124082**.
- Que, en consecuencia, de lo solicitado, se procedió ordenar realizar visita de verificación al predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, la cual se realizó el día 04 de mayo de 2022. Encontrando lo siguiente:

*LEC 353. PREDIO SOLO. MEDIDOR Y CAJILLA A LA VISTA. SURTE PARQUEADERO Y VIVIVENDA PORQUE SON 4 CARROS Y 2 OTOS. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO. REGISTRO FOTOGRAFICO...*

- Que, por lo anterior, es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

- Que de conformidad la visita realizada al predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50** y el registro de mediciones, se puede evidenciar que para el periodo de abril de 2022 se presentó una DESACUMULACIÓN DE CONSUMOS, el cual consiste en: Cuando se tiene lectura certera (353) de los consumos del predio, se procede hacer una resta con la última lectura certera (334) la diferencia de estas lecturas (19M3) es el consumo que presentó el predio en dichos periodos, en este caso estaríamos hablando del consumo de los periodos de abril y mayo de 2022. **Matricula 124082.**
- Que dado lo anterior, se puede evidenciar que la entidad ha procedido a facturar los consumos del predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, el cual corresponde a 19M3 para los periodos de abril y mayo de 2022. Y nosotros solo hemos facturado 15M3 **Matricula 124082.**
- Informar al (la) señor (a) **FABIO E REYES**, que el Decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Además, el obstáculo que se está presentando en este caso son los carros que tapan la cajilla para que nuestros empleados procedan a realizar la toma de lectura **Matricula 124082.**
- Que se procederá ordenar al área de FRC, realizar la continua toma de lectura correspondiente al predio identificado con **Matricula 124082**, ubicado en la **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, con el fin de que se facture los consumos reales del predio y no se vuelva presentar esta situación.
- Que se le informa al peticionario señor, **FABIO E REYES**, quedado lo anterior no se encuentra procedente reliquidar las cuentas objeto de reclamo periodos pues la entidad a pesar de que no pudo tomar la lectura ha facturado consumo promedio.
- 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.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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.

Atentamente,



## MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista Dirección Comercial EPA ESP

3. Que, el día 16 de mayo de 2022, se envió citación de notificación personal del **PQRDS Radicado-113887** del 26 de abril de 2022, mediante **oficio PQRDS 1751**.
4. Que, el día **19 de mayo de 2022 a las 11:10am** acudió a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, y se notificó personalmente del oficio **PQRDS 1751** del 16 de mayo de 2022.
5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **FABIO E REYES VELEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del **OFICIO PQRDS 1751** del 16 de mayo de 2022.
6. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación presentado la entidad considera lo siguiente:

Armenia, 19 de mayo de 2022	<b>EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P</b> Correspondencia Recibida: 2022RE2651 Ciudadano: Fabio E. Reyes Velez Fecha: 2022-05-19 16:54:28 Asunto: Derecho de petición. Anexos: 0 Destinatario: Javier Salazar Giraldo Dirección Comercial Recibido por: Rosalba Poveda Pinto PQRDS asociado: 2022PQR359958
-----------------------------	---

Señores  
EPA  
Armenia

Asunto: Recurso de reposición al PQRDS 1751

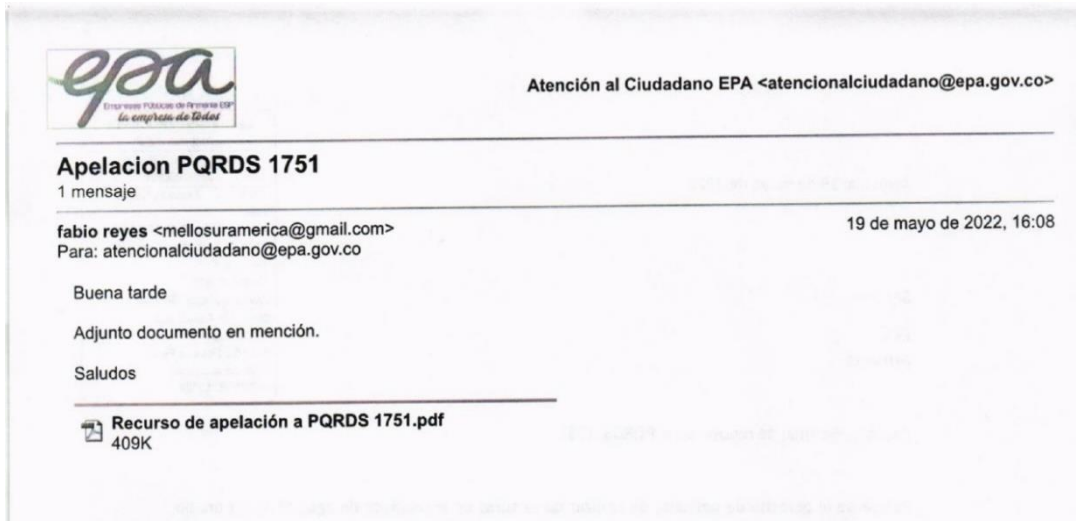
Referente al derecho de petición, de realizar las lecturas en el medidor de agua EPA, del predio ubicado en la Carrera 12 # 10 - 50 y con matrícula 124082, el cual ustedes dieron respuesta mediante mencionado documento arriba en asunto, quiero objetar la aseveración realizada en las últimas dos líneas del último párrafo, de la pagina 2: "Además el obstáculo que se está presentando en este caso son los carros que tapan la cajilla para que nuestros empleados procedan a realizar la toma de la lectura **Matricula 124082**". La anterior afirmación es falsa, pues hace más de 3 años, el contador se halla en el andén, frente al mencionado predio, por lo que no hay razón alguna para no tomar las lecturas y reportarlo como TAPADO. Como prueba de ello anexo fotos tomadas hoy del contador en andén y relacionado con la nomenclatura del predio, además de imagen de las condiciones del contador dentro de la caja.

Saludos cordiales,



FABIO E. REYES VELEZ  
CC 18390633





7. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en **CR 12 10-50**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 124082**, a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
8. 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 (...)*
9. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 124082**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4858	0	0	5	21	TAPADO	16/05/2022
4839	0	334	5	21	TAPADO	19/04/2022
4820	334	329	5	-1	NORMAL	16/03/2022
4801	329	327	2	-1	NORMAL	15/02/2022
4782	327	333	3	-1	NORMAL	14/01/2022

10. Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones, para el periodo de facturación del mes de abril y mayo de 2022, no fue posible la toma de lectura, por lo que la entidad procedió a facturar bajo el concepto de **PROMEDIO USUARIO. Matrícula 124082**

11. Que, en consecuencia, de lo solicitado, en su derecho de petición inicial se procedió ordenar realizar visita de verificación al predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, la cual se realizó el día 04 de mayo de 2022. Encontrando lo siguiente:

*LEC 353. PREDIO SOLO. MEDIDOR Y CAJILLA A LA VISTA. SURTE PARQUEADERO Y VIVIVENDA PORQUE SON 4 CARROS Y 2 OTOS. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO. REGISTRO FOTOGRAFICO...*

12. Que de conformidad la visita realizada al predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50** y el registro de mediciones, se puede evidenciar que para el periodo de abril de 2022 se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMOS**, el cual consiste en: Cuando se tiene lectura certera (353) de los consumos del predio, se procede hacer una resta con la última lectura certera (334) la diferencia de estas lecturas (19M3) es el consumo que presentó el predio en dichos periodos, en este caso estaríamos hablando del consumo de los periodos de abril y mayo de 2022. **Matricula 124082.**
13. Que dado lo anterior, se puede evidenciar que la entidad ha procedido a facturar los consumos del predio ubicado en **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, el cual corresponde a 19M3 para los periodos de abril y mayo de 2022. Y nosotros solo hemos facturado 15M3 **Matricula 124082.**
14. Que como se informó en el **Oficio PQRDS 1751** del 16 de mayo de 2022 se envió oficio al área de FRC, en el cual se solicitaba realizar la continua toma de lectura correspondiente al predio identificado con **Matricula 124082**, ubicado en la **BUENOS AIRES CR 12 10-50**, con el fin de que se facture los consumos reales del predio y no se vuelva presentar esta situación.
15. Que de acuerdo a su recurso de reposición y a sus fotografías anexadas como prueba la entidad Empresa públicas de armenia procede a comunicarse con la empresa Contratista encargada de la toma de lectura FRC, informándole de su recurso donde inicia que no existe un obstáculo temporal que obstruya la toma de lectura continua y hace mas de 3 años el contador se encuentra ubicado en el Adén frente al mencionado predio **Matricula 124082.**

16. Que mediante **Oficio del día 08 de junio de 2022** la Empresa Contratista FRC INGENIERIA, ASESORIA Y GESTIÓN S.A.S encargada de la toma de lectura de los medidores de Agua da respuesta a su solicitud argumentando lo siguiente:

*“Se programo y Realizo visita al predio ubicado en BUENOS AIRES CR 12 N° 10-50 donde se evidencio que el medidor se encuentra obstruido por barro, las causales de no lectura diligenciadas por los operarios de lectura no coinciden con la anomalía ocurrida en terreno, por lo cual se depuraron 39 causales de no lectura para definir simplemente 16 causales aplicadas a todo lo que ocurre en terreno y tener un mismo contexto para interpretar la situación.*

*De esta manera, se toman las medidas correctivas del caso para que la situación no se vuelva suscitar en el tiempo una anomalía similar muchas gracias”*

Atentamente





Javier Marín Osorio  
**Supervisor de actividades L.C.R**

17. Que, por lo anterior, es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica
18. Que se le informa al peticionario señor, **FABIO E REYES**, quedado lo anterior no se encuentra procedente reliquidar las cuentas objeto de reclamo periodos pues la entidad a pesar de que no pudo tomar la lectura ha facturado consumo promedio **Matrícula124082.**
19. Que, dado lo explicado se procederá a **CONFIRMAR** el contenido de la **Oficio PQRDS No.1751 del 16 de mayo de 2022** de acuerdo a lo argumentado en el **#17** del presente acto administrativo.
20. 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** el contenido del **Oficio PQRDS No.1751 del 16 de mayo de 2022** de acuerdo a lo argumentado en el **#17** del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **FABIO E REYES** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **FABIO E REYES**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.



**ARTICULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **FABIO E REYES**, que se adjunta oficio **Oficio del día 08 de junio de 2022** donde la Empresa Contratista FRC INGENIERIA, ASESORIA Y GESTIÓN S.A.S encargada de la toma de lectura de los medidores de Agua da respuesta a su solicitud.

Dado en Armenia, Q., a los nueve (09) días del mes de junio de Dos Mil veintidós (2022)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**  
contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP.