

AVISO No.304

28 de junio de 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 2318 del 16 de junio de 2022**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección de notificación usuario: **BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PISO 1**


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. 28 de junio de 2022

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

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

**Matricula No.92146**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso No.304** del **Oficio PQRDS 2318 del 16 de junio de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.304** del Oficio PQRDS 2318 del 16 de junio 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

OFICIO PQRDS No. 2318

Armenia, Q. 16 de junio 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 **2022PQR357984** del día 27 de mayo 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, a todos sus derechos de petición se le ha brindado la respectiva respuesta y han sido enviadas las notificaciones a la dirección **BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PISO 1** la cual usted indica como dirección de notificación, pero en el momento de que el funcionario de Certipostal acude al predio a entregar la notificación usted se niega a recibirla manifestando que después va a la entidad, se procede a emitir notificación por aviso la cual tampoco es recibida; por lo anterior se informa a la usuaria que cuando presente un derecho de petición debe acudir a la entidad a notificarse DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LEY y/o recibir las notificaciones por aviso, igualmente se solicita diligenciar sus escritos de manera legible ya que en algunas ocasiones es difícil su interpretación.

Que, por medio de la **Resolución PQRDS No.1784** del 18 de mayo de 2022 se aplicó desviación significativa a la factura **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, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales.

Que, el retiro de medidor para CHEQUEO fue notificado por medio de la Resolución **PQRDS No.1317** del 20 de abril del presente año; una vez revisado el sistema se evidencia que su resultado salió CONFORME es decir que no presenta falla alguno y por ende no es necesario su cambio.

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, se recomienda a la peticionaria, 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.

Al presente oficio se anexarán nuevamente todas las respuestas brindadas por la entidad a sus inconformidades presentadas en el 2022.

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. 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.

Cordialmente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No. 0194

Armenia, Q. 24 de enero 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 **2022PQR356972** del día 04 de enero 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, 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.

Que, se informa a la peticionaria que el funcionario reportó que usted no permitió el ingreso al predio para la revisión de las instalaciones internas, así mismo se tendrá en cuenta la queja manifestada por usted y se reportará al Área competente para los correctivos pertinentes.

Que, se recomienda a la usuaria, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matricula No. 92146.**

Que, se informa a la peticionaria que la figura de APELACION, procede frente a un acto administrativo que ya ha sido emitido y este debe ser interpuesto como Recurso de reposición en subsidio de apelación.

Que, el artículo 154 de la ley 142 de 1994 dispone: “El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión”.

Que, los artículos 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, disponen lo siguiente:

**“Artículo 77. REQUISITOS:** Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio”

**“Artículo 78. RECHAZO DEL RECURSO.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.”

Que, el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001: “La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.”

Que, el artículo 87 del Código Contencioso Administrativo, establece: “Los actos administrativos quedarán en firme:

- 1), Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
- 2) Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
- 3) Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...”

Que, dado lo explicado se informa a la peticionaria que al indicar en el asunto del escrito DERECHO DE APELACIÓN, se toma este como un derecho de petición ya que no es claro en cuanto a su pretensión de ser RECURSO o APELACION y frente a qué acto administrativo, así mismo se indica que al ser recurso de Apelación este se rechazará, dado que se debió interponer el Recurso de Reposición y como subsidiario el Recurso de Apelación.



Que, se informa a la peticionaria, que la entidad nunca se rehúsa a recibir los derechos de petición, dado que es un Derecho que tiene cada usuario de nuestro servicio, así mismo la entidad cuenta con varios canales de atención como lo es el de Atenciones verbales en las Oficinas de EPA ESP, por medio físico radicando en la oficina de correspondencia de EPA ESP, vía WhatsApp, a través de correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) y por medio del aplicativo de PQRDS el cual se encuentra en la página web de la entidad [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co)

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.

Cordialmente,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



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. **Matricula 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 **Matricula 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. 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.

Cordialmente,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 1317  
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 **Matrícula 92146**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matrícula 92146**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS Mcte (\$66.556)**, correspondiente a una cuenta de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...).*
4. Que, en virtud a su solicitud, se procedió a ordenar la práctica de una GEOFONIA al predio identificado con **Matrícula 92146**, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 1015, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAZ, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, USUARIO DICE QUE NO ESTA PERMANENTE EN EL PREDIO, SE IBA REALIZAR UNA PRUEBA PARA VER SI HAY DERIVACIÓN CON EL SEGUNDO PISO, PERO LA USUARIA DEL SERGUNDO PISO NO PERMITIO, DIJO QUE NISQUIERA LE MIRARA EL MEDIDOR.”

5. 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 arrojadas 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. **Matrícula 92146**.
6. 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...”

7. 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”.
8. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.57266309, No.58328461**, 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 14M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 92146.**
9. Que en relación a las cuentas **No.57630123, No. 57978693**, 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.**
10. Que, teniendo en cuenta que la usuaria es de consumos mínimos y se han presentado incrementos en los últimos consumo, se encuentra necesario retirar el medidor para CHEQUEO, con la finalidad de verificar su funcionamiento y si es del caso proceder al cambio del mismo, así mismo una vez se obtengan los resultados del chequeo, se informará por parte del área encargada, el procedimiento a seguir, si es del caso. **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.**
11. 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. **Matricula 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 **Matricula 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**. **Matricula 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. 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.”



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](#)



12. 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.
13. 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 períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 92146.**
14. 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.57266309**, **No.58328461**, 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 14M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 92146.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar retirar el medidor para CHEQUEO correspondiente a la **Matrícula 92146.**, con la finalidad de verificar su funcionamiento y si es del caso proceder al cambio del mismo, así mismo una vez se obtengan los resultados del chequeo, se informará por parte del área encargada, el procedimiento a seguir, si es del caso. **Matrícula 92146.**

**ARTÍCULO TERCERO:** 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.**



**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, que en relación a las cuentas **No.57630123, No. 57978693**, 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 QUINTO:** 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 SEXTO:** 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 SEPTIMO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veinte (20) días del mes de abril de Dos Mil veintidós (2022).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**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**

15. 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**.
16. 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 (...).*
17. 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**.
18. Que, en relación a la cuenta **No.58471029** se evidencia que también sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.
19. 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..."*.
20. 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"*.

21. 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.**
22. 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.**
12. 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.**
23. 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. 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.”



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

24. 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.

25. 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.**





26. 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.
27. 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. 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 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

