

**AVISO No 307**

24 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar      **RESOLUCION PQRDS 2320 DEL 15 DE MAYO DE 2023**

Persona a notificar:                      **MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO**

Dirección de notificación usuario      **MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA**

Funcionario que expidió el acto:      **XIMENA OSORIO VARELA**

Cargo:    Profesional Universitario- 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

Atentamente,



**Ximena Osorio Varela**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 24 DE MAYO DE 2023

Señor(a)  
**MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO**  
**MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA**  
Matricula No. 121376.  
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **307 RESOLUCION PQRDS 2320 DEL 15 DE MAYO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 307 RESOLUCION PQRDS 2320 DEL 15 DE MAYO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 121376"**.

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,



**Ximena Osorio Varela**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.




**RESOLUCION PQRDS 2320.  
POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION  
RADICADO No. 2023PQR254152 DEL 15/05/2023  
MATRICULA 121376**

La Profesional 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, **MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO** 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 de petición con radicado **No 2023PQR254152**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA Urbanización La Grecia** identificado con **Matricula 121376**.
2. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
3. Que, al momento el predio cuenta con una factura pendiente por cancelar por valor de **DOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS OCHENTA PESOS (291.880,00) correspondiente a (5) periodos** por concepto de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo **Matricula 121376**.

|   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
|---|--------------------------------------|---|-------------------------|--|--------------------------------------|--|----------------------|------------------------|-----------------|--|-------------------|--------|------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--|---|
|  <p align="center"><b>Empresas Públicas de Armenia ESP</b><br/>MT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 E. 17 - Tel. 7411780 - www.epaa.gov.co - Armenia, Quindío</p> <p align="center"><small>Autoservicios de servicios públicos domiciliarios<br/>No. 847 28012012 - Agencia autorizada ICA - CCA. Autorizaciones registradas Resolución No. 1489 190397 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.</small></p>  |                                      | <p><b>NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS</b></p> <p align="center"><b>121376</b></p> |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <p><b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nombre: Viviana Ariza Sierra Callejo</td> <td>C.C./N.I.T.: 1006279379</td> </tr> <tr> <td>Dirección de entrega: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA</td> <td>Categoría de servicio: 1 Residencial</td> </tr> <tr> <td>Dirección del predio: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA</td> <td>Entrito: 1 Bajo Bajo</td> </tr> <tr> <td>Barrío: Lito La Grecia</td> <td>Ciclo: Ciclo 14</td> </tr> <tr> <td>Ruta de reparto: 142007577000</td> <td>Meses de cobro: 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Saldo a favor: \$ 0.00</td> </tr> </table> |                                      | Nombre: Viviana Ariza Sierra Callejo  | C.C./N.I.T.: 1006279379 | Dirección de entrega: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA | Categoría de servicio: 1 Residencial | Dirección del predio: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA | Entrito: 1 Bajo Bajo | Barrío: Lito La Grecia | Ciclo: Ciclo 14 | Ruta de reparto: 142007577000                | Meses de cobro: 5 |        | Saldo a favor: \$ 0.00 | <p><b>RESUMEN DE FACTURA</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Factura de venta num.: 62602153</td> </tr> <tr> <td>Fecha de emisión: 26/04/2023</td> </tr> <tr> <td>Referencia de pago num.: <b>NO VALIDA PARA PAGO</b></td> </tr> <tr> <td>Fecha max. de entrega: 28/04/2023</td> </tr> <tr> <td>Periodicidad: Mensual</td> </tr> <tr> <td>Saldo Anterior: \$ 233.524,00</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL FACTURA MES: 58.356,00</b></td> </tr> <tr> <td><b>PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO</b></td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL A PAGAR: 291.880,00</b></td> </tr> <tr> <td><b>Suspensión a Partir de: INMEDIATO</b></td> </tr> <tr> <td><small>por 2100 pago oportuno de su factura</small></td> </tr> </table> | Factura de venta num.: 62602153 | Fecha de emisión: 26/04/2023 | Referencia de pago num.: <b>NO VALIDA PARA PAGO</b> | Fecha max. de entrega: 28/04/2023 | Periodicidad: Mensual | Saldo Anterior: \$ 233.524,00 | <b>TOTAL FACTURA MES: 58.356,00</b> | <b>PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO</b> | <b>TOTAL A PAGAR: 291.880,00</b> | <b>Suspensión a Partir de: INMEDIATO</b> | <small>por 2100 pago oportuno de su factura</small> |
| Nombre: Viviana Ariza Sierra Callejo  | C.C./N.I.T.: 1006279379              |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Dirección de entrega: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA  | Categoría de servicio: 1 Residencial |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Dirección del predio: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA  | Entrito: 1 Bajo Bajo                 |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Barrío: Lito La Grecia  | Ciclo: Ciclo 14                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Ruta de reparto: 142007577000   | Meses de cobro: 5                    |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
|   | Saldo a favor: \$ 0.00               |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Factura de venta num.: 62602153   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Fecha de emisión: 26/04/2023  |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Referencia de pago num.: <b>NO VALIDA PARA PAGO</b>   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Fecha max. de entrega: 28/04/2023   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Periodicidad: Mensual   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Saldo Anterior: \$ 233.524,00   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <b>TOTAL FACTURA MES: 58.356,00</b>   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <b>PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO</b>   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <b>TOTAL A PAGAR: 291.880,00</b>  |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <b>Suspensión a Partir de: INMEDIATO</b>  |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <small>por 2100 pago oportuno de su factura</small>   |                                      |   |                         |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <p><b>DATA DEL MEDIDOR Y CONSUMO</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Marca: Eisher</td> <td>Número: 2018EPAD0033067</td> <td>Dámetro: 0</td> <td>Obs. lectura: NORMAL</td> </tr> <tr> <td>Lectura anterior: 2079</td> <td>Lectura actual: 0</td> <td>Consumo m3: 19</td> <td>Promedio: 32</td> </tr> <tr> <td>Período facturado desde: 24-03-2023 (DINERO)</td> <td></td> <td></td> <td>22-04-2023 00:00:00</td> </tr> </table>   |                                      | Marca: Eisher   | Número: 2018EPAD0033067 | Dámetro: 0                                 | Obs. lectura: NORMAL                 | Lectura anterior: 2079                     | Lectura actual: 0    | Consumo m3: 19         | Promedio: 32    | Período facturado desde: 24-03-2023 (DINERO) |                   |        | 22-04-2023 00:00:00    | <p><b>HISTÓRICOS DE CONSUMO</b></p> <p>3000 4000 5000 6000 7000 8000</p>  |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Marca: Eisher   | Número: 2018EPAD0033067              | Dámetro: 0  | Obs. lectura: NORMAL    |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Lectura anterior: 2079  | Lectura actual: 0                    | Consumo m3: 19  | Promedio: 32            |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Período facturado desde: 24-03-2023 (DINERO)  |                                      |   | 22-04-2023 00:00:00     |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <p><b>SERVICIO DE ASEO</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Tipo de productor: Residencial</td> <td>Ocupada</td> <td>Desocupada</td> <td>Frecuencia Semanal</td> </tr> <tr> <td>Num. de unidades residenciales: 1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>Recolección: 1</td> </tr> <tr> <td>Num. de unidades no residenciales: 0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>Barrido: 2</td> </tr> </table>   |                                      | Tipo de productor: Residencial  | Ocupada                 | Desocupada                                 | Frecuencia Semanal                   | Num. de unidades residenciales: 1          | 1                    | 0                      | Recolección: 1  | Num. de unidades no residenciales: 0         | 0                 | 0      | Barrido: 2             |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Tipo de productor: Residencial  | Ocupada                              | Desocupada  | Frecuencia Semanal      |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Num. de unidades residenciales: 1   | 1                                    | 0   | Recolección: 1          |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Num. de unidades no residenciales: 0  | 0                                    | 0   | Barrido: 2              |  |                                      |  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| <p><b>RESUMEN DE SU CUENTA</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Tcbl</td> <td>Tcbl</td> <td>Trns</td> <td>Trra</td> <td>Tra</td> <td>Tafna</td> <td>Vba</td> </tr> <tr> <td>0.0061</td> <td>0.0032</td> <td>0.0097</td> <td>0.0000</td> <td>0.0026</td> <td>0.9900</td> <td>418.6600</td> </tr> </table>   |                                      | Tcbl  | Tcbl                    | Trns                                       | Trra                                 | Tra  | Tafna                | Vba                    | 0.0061          | 0.0032                                       | 0.0097            | 0.0000 | 0.0026                 | 0.9900  | 418.6600                        |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| Tcbl  | Tcbl                                 | Trns  | Trra                    | Tra  | Tafna                                | Vba  |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |
| 0.0061  | 0.0032                               | 0.0097  | 0.0000                  | 0.0026                                     | 0.9900                               | 418.6600                                   |                      |                        |                 |  |                   |        |                        |   |                                 |                              |   |                                   |                       |                               |                                     |                                       |                                  |  |   |

4. 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”.

5. Que, al revisar el histórico en pagos realizados a la entidad se evidencia un pago por valor de \$ 97.802 el día 21/12/0222, correspondiente al periodo facturado del 22 de octubre del 2022 al 22 de noviembre del año 2022 predio identificado con **Matrícula 121376**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, por cobro promedio, con base a los promedios cobrados en los meses anteriores..

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 121376**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, con base a los promedios cobrados en los meses anteriores.

|      |      |      |    |    |        |            |
|------|------|------|----|----|--------|------------|
| 5073 | 0    | 2079 | 19 | -1 | NORMAL | 26/04/2023 |
| 5054 | 2079 | 1232 | 18 | -1 | NORMAL | 27/03/2023 |
| 5035 | 1232 | 1216 | 16 | -1 | NORMAL | 23/02/2023 |
| 5016 | 1216 | 1194 | 22 | -1 | NORMAL | 25/01/2023 |
| 4997 | 1194 | 1171 | 23 | -1 | NORMAL | 23/12/2022 |

7. Que, de conformidad a las razones expuestas anteriormente, **SE ENCUENTRA PROCEDENTE REALIZAR DESCUENTOS Y/O AJUSTES A LAS CUENTAS OBJETO DE RECLAMO**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio según visita realizada el día 25 de abril del 2023. **Matrícula 121376**.

8. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 121376**

9. 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 pretensión de la señora **MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO** en el sentido de cobrar 16 m3 en la cuenta # 62692153, por prorrateso predio identificado con la Matricula 121376

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a los usuarios del servicio, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 121376.**

**ARTICULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO** de la presente Resolución.

**ARTICULO CUARTO:** Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . 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 quince (15) días del mes de mayo Dos Mil veintitrés (2023).

## NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



**XIMENA OSORIO VARELA**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP





Citación de Notificación Personal No. **2321** del 15/052023

Armenia, 15 de mayo de 2023.

Señor(a)  
**MARIA ALEJANDRA RIOS BUITRAGO**  
Dirección: MZ 14 CS 6 ENSEGUIDA  
Urbanización La Grecia  
Matricula121376  
Armenia

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal* **RESOLUCION PQRDS 2320 DEL 15 DE MAYO DE 2023.**

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente RESOLUCION PQRDS 2320 **“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRÍCULA 121376”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, 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.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**XIMENA OSORIO VARELA**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

