

AVISO No 836

12 DE OCTUBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 10763 del 04 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA**

Dirección del predio: **CARRERA 23 No.36 48 BARRIO SANTANDER**

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

Cargo: **Abogada contratista**

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

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 12 DE OCTUBRE DE 2023



Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA**

Dirección: **CARRERA 23 No.36 48 BARRIO SANTANDER**

Celular: 312 808 9376

**Matricula No.92146.**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 836- Resolución PQRDS 10763 del 04 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 836- Resolución PQRDS 10763 del 04 de octubre de 2023**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”.**

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 EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 10763**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR750774 DEL 2023-09-14**  
**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 HERNANDEZ**, 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 Nro.2023PQR98501 del 04/08/2023**, la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matricula 92146**.
2. Que, mediante **Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**, se dio respuesta a la solicitud con **Radicado Nro.2023PQR98501 del 04/08/2023** de la peticiona **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ** manifestándole lo siguiente:

**"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 la cuenta de acueducto **No.63645972**, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula No. 92146.***

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, de la visita realizada al predio se pudo determinar que el predio **NO TIENE CONEXIONES FRAUDULENTAS**, así mismo no se evidenciaron situaciones causantes de alto consumo, siendo así que el consumo registrado por el medidor dispuesto en el predio corresponde al consumo real del predio.*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, la entidad está realizando la respectiva notificación a los usuarios del servicio sobre su deber de realizar el cambio de medidor **por renovación tecnológica**, en dicho oficio se manifiesta al usuario que en cumplimiento a lo estipulado en el **Contrato de condiciones uniformes de EPA ESP Clausula 12 numeral 19**, se encuentra necesario notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y equipare las condiciones técnicas de lectura remota.*

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA**, en virtud a su Derecho de Petición con Radicado Nro. 2023PQR898114 del 31 de julio de 2023 anexó a su escrito de petición con **Radicado Nro.2023PQR98501 del 04/08/2023**, es menester de la entidad informarle que, el Área de Gestión Control Perdidas dio respuesta por medio del **OFICIO GCP 1301 DEL 09 DE AGOSTO DE 2023**, el cual se anexará al presente acto administrativo para su conocimiento y fines pertinentes.

**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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintiocho (28) días del mes de agosto de Dos Mil veintitrés (2023).”

3. Que, el día 28 de agosto de 2023 se envió al predio citación de notificación personal No. **6963**, con la finalidad de que la peticionaria se acercará a la entidad a notificarse personalmente del **Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023** por medio del cual se dio respuesta a su derecho de petición.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**.
5. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación la entidad manifiesta lo siguiente:
6. Que, en primer lugar, se aplicó desviación significativa a la cuenta **No.63645972**, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo.

7. Que, en relación inconsistencias en el predio, es un hecho que no le consta a EPA ESP, debido a que en las reiteradas visitas efectuadas no se ha evidenciado conexiones fraudulentas.

Codigo de la atención	Estado Orden	Causa Atencion		Observación	Fecha Ejecución
		Código	Descripción		
1044094,	3 LEGALIZADA	60,	VISITA VERIFICACION	LEC 1098. SERIE 1080299. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO. USUARIA NO CONTESTA. PREDIO SOLO... JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR	2023-08-25 09:26:42
1033178,	3 LEGALIZADA	60,	VISITA VERIFICACION	EN VISITA REALIZADA SE OBSERVA QUE EN LA PARTE INTERIOR DE LA VIVIENDA SOLAMENTE FUNCIONA DUCHA Y EL LAVADERO, LOS OTROS GRIFOS ESTAN TAPONADOS-NO SE EVIDENCIA CONEXIONES FRAUDOLENTAS, MEDIDOR MARCA ELSTER-SERIE-07-079900-LECT-1097 MTS- MEDIDOR FUNCIONA NORMAL - USUARIA SE REHUSA A FIMAR ORDEN DE VISITA-OPERARIO - CRISTIAN CHAVEZ.	2023-08-08 10:11:59
735646,	3 LEGALIZADA	60,	VISITA VERIFICACION	LEC 989. USUARIA NO QUISO ATENDER... ANDREA FRANCO	2021-12-28 08:17:25
467202,	3 LEGALIZADA	60,	VISITA VERIFICACION	USUARIO NO PERMITIÓ REALIZAR LA VISITA...MARCELA	2019-06-27 11:38:44
377636,	3 LEGALIZADA	70,	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO	LECTURA 795 MEDIDOR FUNCIONA NORMAL USUARIO CON AFÁN NO PERMITIÓ INGRESAR INTERNAMENTE , NO PROCEDE CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS.....JOSE LANDAZURI	2018-11-26 10:19:17
230021,	3 LEGALIZADA	70,	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO	LEC 749,PERSONAS 1,SERIE 08-079900,SURTE PISO 1 INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO,MEDIDOR REGISTRA NORMAL,NOTA:LA USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO LO HABITA EXTEMPORANEAMENTE...NO PROCEDE..	2018-01-22 07:55:37
222523,	3 LEGALIZADA	60,	VISITA VERIFICACION	Medidor elster, serie 08.079901, lectura 747, uso del predio residencial, predio bajo llave , la señora nunca atiende la visita ya sean hecho varios visita s por lo mismo cajilla llena de barro.&nbsp;	2018-01-10 10:10:27
176824,	3 LEGALIZADA	70,	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO	LECTURA 720, PREDIO SOLO, LECTURAS BIEN TOMADAS, USUARIA FUERA DE LA CIUDAD. NO PROCEDE DESCUENTOS.....GILDARDO RAIGOZA	2017-09-28 10:03:34

8. Que, se reitera a la peticionaria que, la entidad está realizando la respectiva notificación a los usuarios del servicio sobre su deber de realizar **EL CAMBIO DE MEDIDOR POR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA**, en dicho oficio se manifiesta al usuario que en cumplimiento a lo estipulado en el **Contrato de condiciones uniformes de EPA ESP Clausula 12 numeral 19**, se encuentra necesario notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y equipare las condiciones técnicas de lectura remota.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a dispuesto mediante la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 en su Artículo 75 que: **...Todos los micromedidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido.**" (Negrilla fuera de texto),

Para el efecto, la **Ley 142 de 1994 en su Artículo 144**, establece que:

*De los medidores individuales.* Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

*En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.*

*Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (Negrilla fuera de texto)

9. Que, la notificación por cambio de medidor no es por que su medidor se encuentre en mal estado, el cambio se debe por RENOVACIÓN TECNOLÓGICA como se expuso anteriormente, por lo cual no es procedente acceder a sus pretensiones.
10. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matricula 92146**
11. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo. **Matricula 92146**
12. Que, se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matricula 92146**
13. Que la **Ley 142 de 1.994**, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** CONFIRMAR en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 6962 del 28 de agosto de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matricula 92146**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matricula 92146**

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

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los cuatro (04) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

