

AVISO No. 251

24 Abril de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **ROSA LILIANA ZULUAGA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS No. 5969 DEL 16 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA LILIANA ZULUAGA**

Dirección del predio: **CARRERA 15 # 23 – 44. APTO 201.**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 24 Abril de 2024

Señor (a):

**ROSA LILIANA ZULUAGA**

Dirección de notificación: **CARRERA 15 # 23 – 44. APTO 201.**

Matrícula: **No. 35500.**

**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 251 - **OFICIO PQRDS No. 5969 DEL 16 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 251 – OFICIO PQRDS No. 5969 DEL 16 DE ABRIL DE 2024”**

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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

**Abogado Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

OFICIO PQRDS No.5969

Armenia, 16 De Abril de 2024

Señora:

**ROSA LILIANA ZULUAGA**

Dirección: **CARRERA 15 # 23 – 44. APTO 201.**

Matrícula: **35500**

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta a petición reiterativa con radicado en EPA ESP **2024PQR689183** del 22 de Marzo de 2024.

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2024PQR689183** del 22 de Marzo de 2024, de manera respetuosa Empresas Públicas de Armenia se permite informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos, a través de las **RESOLUCIONES PQRDS 5353 DEL 12 DE MARZO DE 2024 y PQRDS 5746 DEL 02 DE ABRIL DE 2024**, la cuales se anexarán al presente oficio.

De igual manera se adjuntará copia del Oficio, mediante el cual se dio traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se surta el correspondiente recurso de apelación.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: “*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*”. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal por medio electrónico.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

**Anexo:** RESOLUCIONES PQRDS 5353 – 5746 – 5951.

**RESOLUCION PQRDS 5353**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA**  
**PETICIÓN RADICADO No. 2024PQR379635**  
**MATRICULA 35500**

El Abogado 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,

**CONSIDERANDO**

1. Que, la peticionaria **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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. 2024PQR379635**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201** identificado con **Matrícula 35500**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**, identificado con **Matrícula 35500**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO CINCO MIL CUATROCIENTOS DIEZ PESOS (\$105.410,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. 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 (...)*.
4. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **35500**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que se encuentra con observación de lectura bajo llave y frenado.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	2	5257	7	7	20	LECTURA	FRENADO	19/02/2024
2024	1	5238	7	44838	0	LECTURA	BAJO LLAVE	17/01/2024
2023	11	5200	0	4438	20	LECTURA	BAJO LLAVE	17/11/2023
2023	10	5181	4438	4438	0	LECTURA	NORMAL	19/10/2023
2023	9	5162	4438	4438	20	LECTURA	FRENADO	19/09/2023

7411780



7. Que, de igual manera se envió visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado:

#### Observación

MEDIDOR CON CANDADO USUARIO NO TIENE LAS LLAVES. FIRMA JOSE MANUEL BERNATE... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

8. Que, conforme a la visita de verificación, no fue posible revisar si el medidor aun presentaba fallas.
9. Que, para el 3 de octubre de 2023, Empresas Públicas de Armenia envió notificación de cambio de medidor por renovación tecnológica, que de igual manera ya se corrió traslado al área encargada con el fin de que procedan con la instalación del mismo y así poder realizar cobro según el consumo que arroje el medidor.
10. Que, de igual manera se revisaron los consumos de los últimos 5 meses y se evidencia que en tres de los 5 periodos se realizaron cobros de 20mts3 mientras que en los demás no se cobró consumo alguno, y que si promediamos la totalidad de los cobros en los últimos 5 periodos, nos daría 12mts3 de promedio, que es consecuente con las 2 personas que habitan en el predio, según visita de verificación realizada el 18 de septiembre de 2023.
11. 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”.
12. 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 35500.**
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:** No acceder a las pretensiones de la peticionaria **ROSA LILIANA ZULUAGA**

**RIAÑO** en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **67546**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución, de igual manera informar que ya se corrió traslado al área encargada para la instalación del medidor.


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Invitar a la usuaria **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 5746**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADO 2024PQR184763 DEL 2024-03-12**  
**MATRICULA 35500**

El Abogado 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 **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con Radicado **2024PQR379635 DEL 2024-02-22**, respecto al predio ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201** identificado con **Matrícula No.35500**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 5353 del 12 de marzo de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

**“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *No acceder a las pretensiones de la peticionaria ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula 35500, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución, de igual manera informar que ya se corrió traslado al área encargada para la instalación del medidor.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Invitar a la usuaria ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua.*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Notificar a la peticionaria, ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO, de la presente Resolución.*

**ARTÍCULO 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) . Advertiendo 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 doce (12) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)”*

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 12 de Marzo del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio **5354**.

3. Que, al no surtirse la notificación personal, la entidad procedió a emitir **NOTIFICACIÓN POR AVISO Nro.0155** el día 20 de Marzo de 2024, suministrando así copia de la **Resolución PQRDS 5353 del 12 de Marzo de 2024**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS 5353 del 12 de Marzo de 2024**.
5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad modificar algunos argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 5353 del 12 de marzo de 2024**.
6. 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 (...)*.
7. Que, el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
8. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 35500**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura frenado y bajo llave, por lo cual se realizaron cobros promedios:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	3	5276	4438	7	20	LECTURA	FRENADO	19/03/2024
2024	2	5257	7	7	20	LECTURA	FRENADO	19/02/2024
2024	1	5238	7	44838	0	LECTURA	BAJO LLAVE	17/01/2024
2023	11	5200	0	4438	20	LECTURA	BAJO LLAVE	17/11/2023
2023	10	5181	4438	4438	0	LECTURA	NORMAL	19/10/2023

9. Que, se revisó el sistema comercial de la Empresa, donde se evidenció que se envió notificación de cambio de medidor por renovación tecnológica el día 03 de octubre de 2023.
10. Que, al no obtener respuesta por parte del usuario frente a dicha notificación se procedió a abrir la orden de instalación, que para el 12 de marzo de 2024, esta dependencia se contactó con el área contratista encargada de realizar la instalación de los mediadores, con el fin de verificar si habían podido realizar la instalación del medidor, para lo cual la respuesta fue que no se pudo realizar toda



vez que los medidores suministrados por área contratista son de ½ pulgada y el medidor que se necesita para el predio identificado con matrícula **35500** es de 1 pulgada, por lo anterior se reportará al área de control gestión perdidas para que sean ellos los encargados de realizar la instalación del medidor de diámetro de 1 pulgada.

11. Que, en visita de verificación realizada en septiembre de 2023, se pudo constatar que en el predio residen 2 personas, por lo anterior se procederá a reliquidar las cuentas correspondientes a los últimos dos periodos con consumo de **12mts3**.
12. 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”*.
13. Que, de conformidad con lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 66571065 y No.66204375**, en el sentido de que sea cobrado únicamente **12mts3** obedece a lo establecido en el concepto 20230120112841 de 2023, emitido por la CRA, en el cual estipula que para ciudades y municipios entre 1000 y 2000 metros sobre el nivel del mar, el consumo básico es de 13mts3 mensuales por suscriptor facturado, entendiendo suscriptor facturado como cada predio habitado por 2 o 3 personas, obteniendo como promedio de persona 6mts3. **Mat. 35500**.
14. 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 35500**.
15. Que, de igual manera se oficiará al área de control gestión perdidas para que procedan a realizar la instalación del medidor de 1 pulgada.
16. Que, respecto a su manifestación de un silencio administrativo positivo por haber mencionado una matrícula distinta a la del predio, Empresas Públicas de Armenia se permite informarle que lo anterior obedeció a un error de digitación, pero que el estudio realizado obedeció netamente al predio identificado con matrícula **35500** ubicado en la **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201**, de igual manera se ha dado respuesta de manera oportuna, de fondo y dentro de los términos de ley.
17. Que, en razón de lo anterior, se encuentra procedente acceder a sus pretensiones y se procederá a **MODIFICAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 5353 del 12 de Marzo de 2024**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 66571065 y No.66204375**, con el fin de que sea cobrado únicamente **12mts3 Matrícula 35500**.
18. 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.

19. Que, 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.
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: MODIFICAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 5353 del 12 de Marzo de 2024** en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto No. **66571065 y No.66204375**, con el fin de que sea cobrado únicamente **12mts3 Matrícula 35500**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, 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.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **ROSA LILIANA ZULUAGA RIAÑO**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los dos (02) días del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024).



### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JUAN ESTEBAN RESTREPO**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

OFICIO PQRDS – 5951

Armenia, Quindío. 11 de ABRIL de 2024

Doctor:

**CARLOS HUMBERTO ZAPATA**

Director Territorial Occidente

Calle 33 #74B - 253

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Medellín, Antioquia

**Asunto:** Remisión Expediente – **ROSA LILIANA ZULUAGA**

Recurso de Apelación en contra de la Resolución **PQRDS No.5353** del 12 de Marzo de 2024 -  
Resolución **PQRDS No.5746** del 02 de Abril de 2024 (resuelve Recurso de Reposición)

De la manera más atenta, me permito remitir el siguiente expediente (25 folios), para el trámite del Recurso de Apelación:

- Nombre usuario: **ROSA LILIANA ZULUAGA**
- **Matrícula No. 35500**
- Dirección: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201.**
- Medio de notificación: físico

Cabe indicar que el expediente lleva consigo la petición inicial, el recurso presentado por el usuario con las respectivas respuestas brindadas por la Entidad, las cuales fueron notificadas en cada uno de los escritos, además de las facturas emitidas en los periodos comprendidos de septiembre de 2023 a febrero de 2024.

Cordialmente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA