

**AVISO No 028**

24 DE ENERO DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RES PQRDS 0230 del 13 Enero de 2023**

Persona a notificar: **STELLA SÁNCHEZ**

Dirección de notificación: **CR 19 26 N 72 APTO 1406 MANAWI**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 24 DE ENERO DE 2023

Señor (a): **STELLA SÁNCHEZ**  
Dirección del predio: **CR 19 26 N 72 APTO 1406 MANAWI**  
Correo: [ce.f.aes74@gmail.com](mailto:ce.f.aes74@gmail.com)  
Matricula No. **157603**  
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 028- RES PQRDS 0230 del 13 de Enero de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 028- RES PQRDS 0230 del 13 de Enero 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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

**Citación de Notificación Personal No. 0231 del 13/01/23**

Armenia, Quindío. 13 de enero del 2023

Señor (a): **STELLA SÁNCHEZ**  
Dirección del predio: **CR 19 26 N 72 APTO 1406 MANAWI**  
Correo: [ce.f.aes74@gmail.com](mailto:ce.f.aes74@gmail.com)  
Matricula No. **157603**  
Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución **PQRDS – 0230***

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 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 0230 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 157603”**.

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 periodos de facturación si hubiere a lugar. Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado II  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 0230**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO N. 2022PQR579140 DEL 2022-12-23**  
**MATRICULA 157603**

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, el (la) señor (a) **STELLA SÁNCHEZ**, 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. 2022PQR579140**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 19 26 N 72 APTO 1406 MANAWI**, identificado con **Matrícula 157603**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 19 26 N 72 APTO 1406 MANAWI**, identificado con **Matrícula 157603.**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo pendiente por valor de **TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$391.797,00)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad se observa orden de instalacion de medidor, la cual se ejecuto el dia 24 de noviembre de 2022.

---

Fecha Ejecucion	2022-11-24 02:08:32	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-11-25 02:08:52	Observación	SE INSTALO MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2" - OPERARIO - ARMANDO LONDOÑO - MARIO CRISTANCHO ALBARRACIN - CANCELARON CON FACT- 60722487
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4494
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Mercedes Cárdenas Buitrago
Usuario	MCARDENAS	Cedula	0

4. Que, así mismo se verifica en el sistema de la entidad que mediante atención verbal, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual se realizó el día 21 de diciembre de 2022, encontrando lo siguiente:

***“LECTURA 47. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. USUARIO NO QUISO FIRMAR”***

En razón a lo anterior, se concluyó lo siguiente: "NO PROCEDE DESCUENTO ES UNA DESACUMULACION YA QUE ES PRIMERA LECTURA".

- Que, en razón a lo solicitado, se ordenó la práctica de una GEOFONIA, la cual fue realizada el día 29 de diciembre de 2022, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 52. 1 PERSONA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA STELLA SANCHEZ"

		Orden de Visita		Documento Controlado	
				Código: DC-R-02	Emisor: <i>900</i>
				Versión: 04	
				Fecha de emisión: 17-05-02	
				Página 1 / 1	
<small>Política de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo para el cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)</small>					
Información General				Orden de Visita No.	949029
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS
	28	12	2022		At.U
					GCP
					Otro
				Atendido por:	2127 - LUISA FERNANDA GIL
				Código	
Descripción: VISITA DE VERIFICACION					
Datos del Predio					
Suscriptor: CONSTRUCTORA URAKI			Matricula:	157603	Ciclo:
Dirección: CR 19 26 N 72 APTO 1406 MANAWI			Barrio:	NORTE	
Medidor:	Marca: BATSUR	Consumo:	Lectura Actual	0	Ruta: 046801255700
	Clase: R-200		Lectura Anterior	0	Tarifa: 1 - RESIDENCIAL
	Diámetro		Consumo	46	Estrato: 5
	Serie: 19-000755				
Datos en Terreno					
Medidor:	Marca: <i>Batsur</i>	Estado Externo del Medidor:	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Lectura Visita
	Clase: <i>R-200</i>		Regular	<input type="checkbox"/>	Uso
	Diámetro: <i>1 1/2"</i>		Malo	<input type="checkbox"/>	Cajilla
	Serie: <i>00785</i>				
Instalaciones hidráulicas:	Duchas	Lavamanos	Grifos	Tanque	Otros: <i>lavach</i>
	Baños	Lavaplatos	Orinal		
Clase de Uso					
Residencial	Comercial	Industrial	Oficial		
Inquilinato	No. Locales	Actividad	Actividad		
Unidades Habitacionales	Unidades Habitacionales	No. Personas	Numero de Personas		
No. Locales	No. Personas	Especial	Provisional	Numero de Personas	
No. Personas	Oficinas	No. Personas	Otros		
Resultado revisión con Geófono					
Fuga Perceptible			Fuga Imperceptible		
Ducha	Lavamanos	Flotador	Localización		
Baño	Lavaplatos	Tapón	Fuga		
Observaciones visita técnica					
<i>medidor no registra fugas - instalaciones internas normales</i>					
Concepto Preliminar de Procedencia					
<i>22-12-22</i>					
Firma	<i>Gildardo Gil</i>			Código	
Nombre	<i>Stella Sanchez</i>			Inspector	
Fecha Visita	AA	MM	DD	Hora inicial	
				Hora final	

6. 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 157603.**
7. 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. **Matrícula 157603.**
8. 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”.*
9. Que, en relación al mes de enero de 2023 que corresponde al periodo facturado desde 10/12/22 al 10/01/23, se observa en el sistema de la entidad que se presentó un error al momento de la toma de lectura, razón por lo cual se informa al peticionario que para el mes de febrero se presentara una DESACUMULACIÓN de consumos, es decir que se cobraran los consumos dejados de facturar en el mes de enero de 2023; teniendo en cuenta que pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 157603.**
10. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 157603.**
11. 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 157603.**
12. 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:** Negar la pretensión del peticionario, señor (a) **STELLA SÁNCHEZ**, en el sentido de emitir una nueva factura, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 157603.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor (a) **STELLA SÁNCHEZ**, que en el mes de enero de 2023 (periodo facturado desde 10/12/22 al 10/01/23), se observa en el sistema de la entidad que se presentó

un error al momento de la toma de lectura, razón por lo cual se informa al peticionario que para el mes de febrero se presentara una DESACUMULACIÓN de consumos, es decir que se cobraran los consumos dejados de facturar en el mes de enero de 2023; teniendo en cuenta que pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 157603.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor (a) **STELLA SÁNCHEZ**, que el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula lo siguiente: *“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”.*

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario (a), señor (a) **STELLA SÁNCHEZ**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los trece (13) días del mes de enero de Dos Mil veintitrés (2023)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

