

**AVISO No 234**

06 de septiembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar                      RESOLUCION - PQRDS -2605 del 27 de agosto de 2021

Persona a notificar:                                      **DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**

Dirección de notificación usuario                      CARRERA 7 NO 17 06 BARRIO LA FLORIDA

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

Cargo:    Profesional Especializado II

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 de septiembre del 2021

Señor(a):

**DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**

**Dirección del predio:** CARRERA 7 NO 17 06 BARRIO LA FLORIDA

**MATRICULA:** 36556

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 234 RESOLUCION-PQRDS – 2605 del 27 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.234 RESOLUCION-PQRDS -2605 del 27 de agosto de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 36556.**

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS No. 2605**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN SSPD**  
**20218300380585 DEL 09/08/2021 EXPEDIENTE No.2021830390102937E**

El Profesional Especializado II de la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 **DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el está inconforme con las no lecturas de mi medidor, somos solo dos personas y no permanecemos en la casa por motivos laborales razón por la cual siempre encuentran la casa bajo llave. Sin embargo me han facturado promedios ahora me cobran un consumo de 22 metros cúbicos los cuales considero no deberían de facturarme adjunto copias de fotos.

Peticiones: Solicito re liquidar la factura y cobrarme lo que realmente consumí y descontando lo que pague por promedio solicito decirme la fecha en que toman las lecturas para dejar la reja sin llave y dejarme constancia de la lectura.

**2.** Que mediante Resolución **PQRDS 1102 del 16 de abril de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

**2.1** " Que verificado en el sistema el historial del predio, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo por dos cuentas de **CIENTO CUARENTA Y UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS (\$141.787)** por los servicios prestados.

**2.2** Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 36556**, se observa que en la cuenta No.53813207, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuent
				Código	Descripción									
4606	144	137	7	-1	NORMAL	9/04/2021	8	22	9	4	4	5	5	54148571
4587	137	0	22	-1	NORMAL	9/03/2021	8	9	4	4	5	5	18	53813207
4568	0	106	9	42	BAJO LLAVE	9/02/2021	8	4	4	5	5	18	10	53478044
4549	106	102	4	-1	NORMAL	8/01/2021	9	4	5	5	18	10	14	5314574
4530	102	98	4	-1	NORMAL	9/12/2020	10	5	5	18	10	14	9	5281396

**2.3** Desacumulación que obedeció a la imposibilidad de entrar al predio a realizar visita critica en el periodo de febrero, no atendieron, por ello se le solicita a la usuaria que el medidor este sin llave y libre de cualquier obstáculo para que se puedan realizar las correspondientes lecturas y no tener que acudir a facturar por consumos promedios.

2.4 Que se realizó visita 10 de marzo de 2021 la que arrojó "Lectura 139, 2 personas, surte vivienda de una planta, instalaciones internas en buen estado, medidor registra normal. Usuaría informa que habitaron el predio el 30 de diciembre 2020, atendió Diana Obando, No procede descuentos consumos cobrados acordes a lecturas tomadas, sin fugas..."

2.5 Que se hace claridad que los 22m3 facturados en la cuenta No. 53813207 de 2021 corresponde a lo consumido en febrero y marzo de 2021, ya que como puede notarse el mes de febrero se cobró 9 m3 de consumo promedio usuario, por imposibilidad de lectura al encontrarse el medidor bajo llave tal y como fue registrado, igualmente tampoco se observa ningún reporte por el usuario manifestando el cobro tan mínimo que se realizó el mes anterior de 9 m3, máxime si en su petición informa que su consumo no ha tenido variación dado que residen las mismas personas, por ello reiteramos la necesidad de que el medidor este sin llave y libre de obstáculos para permitir realizar las lecturas correspondientes, lecturas que en todo se le informa a la usuaria se realizan dentro de los 10 primeros días de cada periodo.

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta	Equipo Trabajo	
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?		Código	Descripción
3	2021	4	33	LECTURA	144	-1	NORMAL			031200774000	-1	----
3	2021	3	4	CRITICA	137	-1	NORMAL	0	N	031200774000	-1	----
3	2021	3	33	LECTURA	137	-1	NORMAL	22	N	031200774000	-1	----
3	2021	2	4	CRITICA	0	42	BAJO LLAVE			031200774000	-1	----
3	2021	2	33	LECTURA	0	42	BAJO LLAVE			031200774000	-1	----

2.6 Que de acuerdo a lo preceptado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 "La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

2.7 Que de conformidad con lo expuesto, no se observa ninguna inconsistencia en los ítems de los servicios facturados, dado lo anterior la prestadora no encuentra procedente efectuar una reliquidación respecto del consumo facturado mediante la cuenta No. **53813207**, al predio identificado con Matrícula No **36556**.

2.8 Que en consecuencia de lo anterior se informa al peticionario que el consumo facturado de 22 m3 corresponde al consumo registrado, que posiblemente el aumento del mismo haya obedecido algún daño, el que como se mencionó al no haberse podido ingresar a la vivienda para realizar visita crítica en el periodo de febrero se desconoce de dónde provenía. **Matrícula No. 36556**.

2.9 Que se le informa a la usuaria que para el periodo de abril ya se normalizó el consumo del predio, facturándose 7 m3, por lo se le recomienda cerrar la llave de paso a la mitad e implementar políticas de ahorro para evitar registrarse altos consumos, como ocurrió en el presente caso en el periodo anterior, cuando fue realizada visita en la que se indicó que el medidor registra normal, sin ningún daño.

2.10 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 la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA MARIA OBANDO**, en el sentido de re liquidar la factura No. **53813207**, en la cual se facturaron 22m3 por concepto de consumos, que corresponde a lo realmente consumido en el predio y lo que facturó la entidad, igualmente no se observa ninguna inconsistencia en los ítems de los servicios facturados Matricula No. **36556**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, el señora **DIANA MARIA OBANDO VALLEJO**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 por medio del 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.”

**3.** Que en fecha 23 de abril de 2021 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la **Resolución 1102 del 16 de abril de 2021**, a la señora **DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**.



Citacion de Notificación Personal No. 1102 de 19/04/2021

Amenia, 19 de Abril de 2021

Señor (a):  
**DIANA MARIA OBANDO**  
BARRIO LA FLORIDA CARRERA 7 NUMERO 17-00  
Matricula: 36556  
Amenia, Quito

**ASUNTO:** ASUNTO: Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 1102.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Amenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA** 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 de la Resolución PQRDS – 1102 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA 36556."

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 sujeta al finatizar 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.

Asimismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) días hábiles después de sujeta la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones trámite a que haya lugar en las matriculas 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 en los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

  
**JULIO CESAR GOMEZ GALLEGOS**  
Notificador

19 ABR 2021  
epa RECIBIDO  
Firma: *[Firma]*



5. Que mediante Resolución **PQRDS –1425 del 13 de Mayo de 2021**, se resolvió el recurso de reposición confirmando la decisión de la **Resolución PQRDS 1102 del 16 de abril de 2021**, se concedió además el recurso de apelación ante la SSPD, en consecuencia se procedió a remitir el respectivo expediente.

6. Que mediante **RESOLUCIÓN SSPD 20218300381165 DEL 09/08/2021 EXPEDIENTE No.2021830390104228E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dispuso “ REVOCAR la decisión administrativa N° PQRDS No.1102 del 16 de abril de 2021, proferida por la empresa Empresas Públicas de Armenia, E.S.P, en el sentido de facturar el consumo del mes de marzo de 2021, con base al consumo histórico del predio a razón de 0M3, de acuerdo a lo expresado en la parte motiva.

7. Que en razón a lo anterior, EPA – ESP, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **SSPD 20218300381165 DEL 09/08/2021 EXPEDIENTE No.2021830390104228E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

Por lo anteriormente dicho,

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **SSPD 20218300381165 DEL 09/08/2021 EXPEDIENTE No.2021830390104228E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No.53813207** (marzo 2021), en el sentido de que no sean cobrado ningún m3 de consumo, ni por concepto de vertimiento, teniendo en cuenta lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN SSPD 20218300380585 DEL 09/08/2021 EXPEDIENTE No.2021830390102937E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION. **Matricula No.36556**.

**ARTICULO TERCERO:** Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar la presente decisión a la señora **DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**.  
Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de agosto de Dos Mil veintiuno (2021).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Citación de Notificación Personal No. 2607 de 27/08/2021

Armenia, 27 de Agosto de 2021

Señor (a):  
**DIANA MARIA OBANDO CONTRERAS**  
Carrera 7 No 17-06  
BARRIO LA FLORIDA  
Matricula: 36556  
Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Citación de Notificación personal Oficio **PQRDS –2605**.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA** en un horario de 8:00 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 – 2605** por medio de la cual se da cumplimiento a lo “dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **SSPD 20218300381165 DEL 09/08/2021 EXPEDIENTE No.2021830390104228E**. “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION **MATRICULA INTERNA 36556**”.

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.

Asimismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones 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 en los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Notificador