

**AVISO No 268**

10 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar      **RESOLUCION PQRDS 2000 DEL 02 DE MAYO DE 2023**

Persona a notificar:                      **LINA MARIA MEJIA SIERRA**

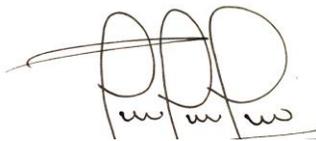
Dirección de notificación usuario      **URB COINCA    CL 21 N 11 55**

Funcionario que expidió el acto:      **JHONNATAN DONCEL PACHON**

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
**Abogado**  
**Dirección Comercial EPA ESP**



Armenia, 10 DE MAYO DE 2023

Señor(a)

**LINA MARIA MEJIA SIERRA**  
**URB COINCA CL 21 N 11 55**  
Matricula No. 53238.  
Armenia, Quindío.

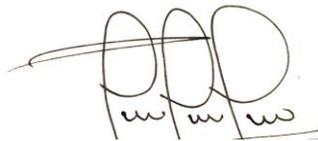
ASUNTO: Notificación por Aviso **268 RESOLUCION PQRDS 2000 DEL 02 DE MAYO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **AVISO No 268 RESOLUCION PQRDS 2000 DEL 02 DE MAYO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 53238"**.

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
Abogado  
Direccion Comercial EPA ESP



Citación de Notificación Personal No. 2001 de 5/2/2023

Armenia, 02 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

**LINA MARIA MEJIA SIERRA**

Dirección: URB COINCA CL 21 N 11 55

**Notificación: AV BOLIVAR #19 N-46**

Email:

Cel:

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal* **RESOLUCION PQRDS 2000 DEL 02 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 oficio PQRDS **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 53238"**

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,

**JHONNATAN DONCEL PACHON**

**Abogado**

**Dirección Comercial EPA ESP**



**RESOLUCION PQRDS 2000 DEL 02 DE MAYO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2023PQR117348 DEL 11/04/2023  
MATRICULA 53238**

El 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, el señor **LINA MARIA MEJIA SIERRA**, 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 la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) LINA MARIA MEJIA SIERRA.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **URB COINCA CL 21 N 11 55**, identificado con **Matrícula N°53238**, presenta un saldo por valor de **(\$378.703,00)** correspondiente a lo facturado en 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, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que efectivamente el usuario presentó reclamación verbal, en razón al cobro del consumo, motivo por el cual se realizaron dos visitas de verificación al predio, en las cuales se encontró que el medidor se encuentra registrando correctamente, no se evidenciaron situaciones causantes de alto consumo y las lecturas son acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio. **Matrícula 53238**.

6. Que, el pasado, 27 de marzo se llevó a cabo visita al predio con **Matrícula 53238** , en la cual se encontró lo siguiente:

“LECTURA 1302, SURTE ANTIGUO PARQUEADERO, PORTAL DEL QUINDIO, PREDIO DESOCUPADO, INSTALACIONES FUERA DE SERVICIO. NOTA: CON UNA LLAVE TERMINAL SE PROBO EL MEDIDOR. ATIENDE: LUIS EDUARDO ..... PROCEDE LIQUIDAR ASEO DE LOS MESES DE FEB Y MARZO COMO DESOCUPADO .....

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 53238**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5063	1302	1302	0	85	DESOCUPADO	12/04/2023
5044	1302	1302	0	47	USUARIO CONSUMOS MINIMOS	14/03/2023
5025	1302	1302	0	47	USUARIO CONSUMOS MINIMOS	12/02/2023
5006	1302	1236	66	-1	NORMAL	12/01/2023
4987	1236	1211	25	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	13/12/2022

8. 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 los consumos generados en el predio. **Matrícula 53238.**
9. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que para el último periodo se realizó cobro bajo la observación **ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA**, facturando 25 mt3, la cual previamente la facturación se realizó visita del área crítica de la entidad en la cual se encontró: **“LEC 1245 PREDIO SOLO”** realizada el 12 de Diciembre de 2022. **Matrícula 53238.**
10. 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”*.
11. Que, como pude evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece:

*“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, **le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar**, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”*



12. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura para el mes de diciembre de 2022 fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales, por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 73976.**
13. Que, la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) LINA MARIA MEJIA SIERRA. Respecto al Documento controlado DC-R-012 emitido el 18 de Noviembre de 2022, con el cual se dio tramite a petición verbal, arrojó según visita realizada el 21 de noviembre de 2022.

*“LECTURA 1211, FUNCIONA COMO BODEGA DE ARREGLOS NAVIDEÑOS DEL CENTRO COMERCIAL SAO, NO FUNCIONAN COMO PARQUEADERO. MEDIDOR FUNCIONANDO NORMAL. ATIENDE: FIRMA ILEGIBLE ..... PROCEDE DESCONTAR CONSUMO DE LOS MESES SEPT-OCT-NOV. USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS ..... JOSE FERNY LANDAZURI”*

14. Que, dado lo anterior se aplicaron las reliquidación y/o deducción correspondiente en el sistema de la entidad para los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre de 2022, el cual el día 22 de noviembre se realiza nota crédito para las cuentas **No. 60037322, No. 60389749 y No. 60738955** como puede evidenciarse a continuación:

Mes de septiembre 2022, se reliquido 11 mt3 facturando 0 mt3 para dicho periodo

Código	Descripción	Fecha Creación	Fecha Movimiento	Código	Descripción	Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas
1011	Consumo Acueducto CMI	2022-11-22 09:09:53	2022-11-22 09:09:53	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$11.736	\$0	-11
1027	Sobrepresio Consumo Acueducto CMO	2022-11-22 09:09:53	2022-11-22 09:09:53	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$4.178	\$0	-11
1028	Sobrepresio Consumo Acueducto CMI	2022-11-22 09:09:53	2022-11-22 09:09:53	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$5.868	\$0	-11
115	Tasa Ambiental Acueducto	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$119	\$0	-11
923	Sobrepresio Tasa Acueduc	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$60	\$0	-11
1010	Consumo Acueducto CMO	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$8.355	\$0	-11

Mes de Octubre 2022, se reliquido 11 mt3 facturando 0 mt3 para dicho periodo

Código	Descripción	Fecha Creación	Fecha Movimiento	Código	Descripción	Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas
1027	Sobrepresio Consumo Acueducto CMO	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$4.178	\$0	-11
1011	Consumo Acueducto CMI	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$11.736	\$0	-11
1010	Consumo Acueducto CMO	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$8.355	\$0	-11
923	Sobrepresio Tasa Acueduc	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$60	\$0	-11
115	Tasa Ambiental Acueducto	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$119	\$0	-11
1028	Sobrepresio Consumo Acueducto CMI	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$5.868	\$0	-11



Mes de noviembre 2022, se reliquido 11 mt3 facturando 0 mt3 para dicho periodo

Código	Descripción	Fecha Creación	Fecha Movimiento	Código	Descripción	Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas
1027	Sobreprecio Consumo Acueducto CMO	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$4.316	\$0	-11
1011	Consumo Acueducto CMI	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$12.124	\$0	-11
1010	Consumo Acueducto CMO	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$8.632	\$0	-11
923	Sobreprecio Tasa Acueduc	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$60	\$0	-11
1028	Sobreprecio Consumo Acueducto CMI	2022-11-22 09:09:52	2022-11-22 09:09:52	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$6.062	\$0	-11
115	Tasa Ambiental Acueducto	2022-11-22 09:09:51	2022-11-22 09:09:51	53	SE GENERA SALDO A FAVOR	SA	\$119	\$0	-11

15. Que, al revisar la factura correspondiente al mes de diciembre de 2022, se aplica saldo a favor generado por las reliquidaciones realizadas en los meses de Septiembre, octubre y noviembre de 2022, evidenciándose así que, se dio tramite y procedencia Respecto al Documento controlado **DC-R-012 emitido el 18 de Noviembre** de 2022. **Matricula 53238.**

**Empresas Públicas de Armenia ESP**  
 NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 Cl. 17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío

Autoretenedores servicios públicos domiciliarios  
 Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autoretenedores rendimientos financieros Res.: 1460 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

**NUMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**

**53238**

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Nombre: **Alfaro Garcia Jhon Jairo** C.C. / N.I.T.: **53238800**  
 Dirección de entrega: **CL 21 N 11 55** Clase de servicio: **2 Comercial**  
 Dirección del predio: **CL 21 N 11 55** Estrato: **1 Comercial**  
 Barrio: **Urb Coica** Ciclo: **Ciclo 4**  
 Rula de reparto: **042001397150** Meses de deuda: **0** Saldo a favor: **\$ 28.030,00**

**DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO**

Marca: **Medidor Epa** Número: **03-19287** Diámetro:  Obs. lectura: **ALTO**  
 Lectura anterior: **1211** Lectura actual: **1236** Consumo m3: **25** Promedio: **11**  
 Periodo facturado desde: **10/11/22** - Hasta **09/12/22**

**SERVICIO DE ASEO**

Tipo de productor: **Pequeño Productor Comercial** Ocupada **1** Desocupada **0** Frecuencia Semanal **3**  
 Num. de unidades residenciales: **1** Recolección: **3**  
 Num. de unidades no residenciales: **1** Barrido: **2**

Trbl	Trlu	Trna	Trra	Trra	Tafna	Vba
0,0080	0,0033	0,1060	0,0001	0,0023	0,4900	221,9300

**RESUMEN DE SU CUENTA**

Concepto de cobro	Cantidad	Costo	IVA	Subsidio / Aporte	Valor Total \$	
		Valor unitario	19%	%	Valor	
<b>1. Servicio de ACUEDUCTO</b>						
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 2.290,88	\$ 2.291,00	50,00	\$ 2.645,00	\$ 7.936,00
Consumo Acueducto	25	\$ 1.886,92	\$ 4.7173,00	50,00	\$ 23.587,00	\$ 70.760,00
Tasa Ambiental Acueducto	25	\$ 10,82	\$ 271,00	50,00	\$ 135,00	\$ 406,00
Aplicación de Saldos a Favor	1			0,00	\$ 0,00	-\$ 79.102,00
<b>Subtotal ACUEDUCTO</b>						<b>\$ 0,00</b>
<b>2. Servicio de ALCANTARILLADO</b>						
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2.580,82	\$ 2.581,00	50,00	\$ 1.290,00	\$ 3.871,00
Tasa Ambiental Alcantarillado	25	\$ 76,92	\$ 1.923,00	50,00	\$ 962,00	\$ 2.885,00
Vertimiento Alcantarillado	25	\$ 1.657,35	\$ 41.434,00	50,00	\$ 20.717,00	\$ 62.151,00
Aplicación de Saldos a Favor	1			0,00	\$ 0,00	-\$ 68.907,00
<b>Subtotal Alcantarillado</b>						<b>\$ 0,00</b>
<b>3. Servicio de ASEO</b>						
COSTOS FIJOS	1		\$ 11.898,00	50,00	\$ 5.947,00	\$ 17.843,00
COSTO VARIABLE NA	1		\$ 19.308,00	50,00	\$ 9.654,00	\$ 28.962,00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1		\$ 938,00	50,00	\$ 166,00	\$ 1.104,00
DEVOLUCION APROVECHAMIENTO	1		-\$ 86,00	0,00	\$ 0,00	-\$ 86,00
<b>Subtotal ASEO</b>						<b>\$ 47.823,00</b>
<b>4. Otros Cobros</b>						

**RESUMEN DE FACTURA**

Factura de venta num. **61092709**  
 Fecha de emisión: **13/12/2022**  
 Referencia de pago num: **NO VALIDA PARA PAGO**  
 Fecha max. de entrega: **15/12/2022**  
 Periodicidad: **Mensual**  
 Saldo Anterior: **\$ 0,00**  
**TOTAL FACTURA MES:**  
**PAGO OPORTUNO HASTA: 20/12/2022**

**TOTAL A PAGAR: 47.823,00**

**Suspensión a Partir de:** **22/12/2022**  
 por el no pago oportuno de su factura.

**HISTÓRICOS DE CONSUMO**

**Saldos Financiaciones**

Servicio	Número de Cuotas	Saldo Pendiente
	Pactadas   Pagadas   Pendiente	

**ÚLTIMO PAGO REALIZADO**

Fecha del último pago: **17/ 11/ 2022**  
 Valor último pago: **\$ 351.112,00**

\*La presente factura presta mérito ejecutivo (Art. 130 ley 142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio.\*

16. Que, como se menciona en el numeral No.9 del presente considerando, para dicho periodo se presento **ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA**, facturando 25 mt3, la cual previamente la facturación se realizó visita del **área crítica de la entidad** en la cual se encontró: **“LEC 1245 PREDIO SOLO”** realizada el 12

de Diciembre de 2022, cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios . **Matrícula 53238.**

17. Que, la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) LINA MARIA MEJIA SIERRA. Respecto al Documento controlado DC-R-012 emitido el 21 de marzo de 2023, con el cual se dio tramite a petición verbal, se dio procedencia según el resultado de la vista del 27 de marzo expuesto en el considerando No. 6 del presente escrito. **Matrícula 53238.**
18. Que, respecto a la petición verbal del 21 de marzo de 2023 **“POCEDE LIQUIDAR ASEO DE LOS MESES DE FEB Y MARZO COMO DESOCUPADO”**, evidenciándose la nota crédito en las cuentas **No.61806351 y No. 62164224**

Visualizar factura	Código Cuenta	Periodo	Periodo Año	Periodo Mes	Fecha Creación	Fecha Vencimiento	Valor Facturado	Valor Total	Valor Abonado	Saldo de Factura
	62164224	5046	2023	3	2023-03-14 04:42:17	2023-03-21 12:00:00	\$52.502	\$33.300	\$33.300	\$0
	61806351	5027	2023	2	2023-02-12 08:15:29	2023-02-20 12:00:00	\$51.280	\$31.312	\$31.312	\$0

19. Que, al revisar el alto consumo registrado en el mes de enero de 2022, según lo establecido por por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para calificar el alto consumo con alto consumo *“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”*. como pude evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, NO cumplió con el procedimiento establecido por lo cual se encuentra procedente aplicar desviación significativa para la cuenta objeto de reclamo **N°61447037** correspondiente al mes de enero de 2023, si bien el instrumento de medida registro consumo, pasando de **LECTURA 1236 a LECTURA 1302** con un consumo de 66 mt3, y se puede evidencia que para los siguiente periodos de facturación, el medido no ha registrado consumos.. **Matrícula 53238.**

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5063	1302	1302	0	85	DESOCUPADO	12/04/2023
5044	1302	1302	0	47	USUARIO CONSUMOS MINIMOS	14/03/2023
5025	1302	1302	0	47	USUARIO CONSUMOS MINIMOS	12/02/2023
5006	1302	1236	66	-1	NORMAL	12/01/2023

20. Que, conforme a lo anteriormente expuesto, es procedente aplicar desviación significativa para la cuenta objeto de reclamo **N°61447037** correspondiente al mes de enero de 2023 facturando solamente 15 mt3 según promedio , por desviación significativa, dado que Empresas Públicas de Armenia E.S.P, NO cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar el alto consumo. **Matrícula 53238.**



21. 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 53238.**
22. Que, se procederá ordenar al área de Facturación de la entidad aplicar OBSERVACION DESOCUPADO, por tres (3) o hasta tanto el medido registre movimiento , con el objetivo que sean cobrados solo cargos fijos de ley en los tres servicios. **Matrícula 53238.**
23. 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 la pretensión de la peticionaria, señora **LINA MARIA MEJIA SIERRA**, el sentido de aplicar **desviación significativa** para la cuenta objeto de reclamo **N° 61447037** correspondiente al mes de enero de 2023 facturando solamente **15 mt3** según promedio , por **desviación significativa**, dado que Empresas Públicas de Armenia E.S.P, **NO cumplió** con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar el alto consumo. **Matrícula 53238.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA MEJIA SIERRA**, Respecto al Documento controlado DC-R-012 emitido el 18 de Noviembre de 2022, con el cual se dio tramite a petición verbal, se aplica saldo a favor generado por las reliquidaciones realizadas en los meses de Septiembre, octubre y noviembre de 2022, como se evidencia en el **considerando No.15** de la presente resolución. **Matrícula 53238.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA MEJIA SIERRA**, Respecto al Documento controlado DC-R-012 emitido el 21 de Noviembre de 2022, con el cual se dio tramite a petición verbal, se dio procedencia según el resultado de la vista del 27 de marzo expuesto en el considerando **No. 6** del presente escrito **“POCEDE LIQUIDAR ASEO DE LOS MESES DE FEB Y MARZO COMO DESOCUPADO”**, evidenciándose la nota crédito en las cuentas **No.61806351** y **No. 62164224** .**Matrícula 53238.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Recomendar 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 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 53238.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA MEJIA SIERRA** , se procederá ordenar al área de Facturación de la entidad aplicar OBSERVACION DESOCUPADO, por tres (3) o hasta tanto el medido registre movimiento, con el objetivo que sean cobrados solo cargos fijos de ley en los tres servicios. **Matrícula 53238.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LINA MARIA MEJIA SIERRA** 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 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.



**JHONNATÁN DONCEL PACHÓN**  
Abogado  
Direccion Comercial EPA ESP

Dado en Armenia, Q., a los Dos (2) días del mes de Mayo Dos Mil veintitrés (2023).

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **RESOLUCION PQRDS 2000 DEL 02 DE MAYO DE 2023**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)

