

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0159

23 DE JULIO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **RICARDO ANDRES GAONA NIETO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.0688 DEL 14 de Julio DE 2020

Persona a notificar: **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**

Dirección de notificación usuario C.R PALMAS DE SORRENTO  
BL 3 APT 301

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

Cargo: Abogada 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 23 DE JULIO de 2020

Señor:

**RICARDO ANDRES GAONA NIETO**

C.R PALMAS DE SORRENTO

BL 3 APT 301

Correo: [ricardoagaona@hotmail.com](mailto:ricardoagaona@hotmail.com)

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 0688 del 14 de Julio DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0159 correspondiente RES.PQRDS 0688 del 14 DE JULIO DE 2020. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 73870”**.

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,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION PQRDS 0688**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 73870**

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 señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone recurso de reposición en subsidio de apelación, en aplicación del artículo 154 de la ley 142 de 1994, manifiesta que la reclamación versa sobre la factura de acueducto y alcantarillado del periodo comprendido entre el 29-01-20 y el 27-02-20 del predio ubicado en **CONJUNTO PALMAS DE SORRENTO BL 3 APT 301**, identificado con **Matricula No.73870**, la cual indica que trajo un aumento inusual del consumo al incrementarse el valor a pagar en casi un 200% y para este periodo el valor de la factura se calculó en \$307.278, deja constancia que el valor que se ha venido pagando también es exagerado, teniendo en cuenta que el inmueble es habitado por dos personas mayores y dos menores de edad, con un moderado consumo de agua. Indica que el suscriptor se encuentra al día con los últimos 5 pagos excepto del periodo objeto de reclamación, comunica que realizó una revisión interna en el inmueble de las instalaciones del acueducto sin que se haya encontrada ninguna irregularidad, expone que la empresa bajo ninguna excusa puede exigir el pago de lo que se está debatiendo en el recurso, igualmente tampoco podrá suspender el servicio debido a que se encuentra en discusión, por lo anterior solicita suspender el cobro de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado del periodo comprendido entre el 29-01-20 al 27-02-20, revisar las operaciones matemáticas de la facturación objeto de reclamo, revisar instalaciones que correspondan, como el funcionamiento del medidor, determinar el valor correcto de la factura de acueducto y alcantarillado del periodo comprendido entre el 29-01-20 al 27-02-20, solicita que en la respuesta se informen valores en pesos para poder comprender el sentido de su decisión.
2. Que se informa a la peticionaria, que los términos de notificación por el estado de emergencia COVID-19 se encontraban suspendidos a través de la Resolución de Gerencia No. 0277 de marzo 24 de 2020, en la que se ordenó suspender los términos procesales referentes a intervención de particulares y/ servidores públicos de todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, tales como:

Contestación de documentos, tramites de derechos de petición, recursos, notificaciones, visitas técnicas, jurisdicción coactiva, etc; con el fin de respetar el debido proceso; esto a raíz de la restricción de movilidad fijada por el Gobierno Nacional mediante Decreto No. 457 de fecha 22 de marzo de 2020.

En este sentido los términos procesales se reanudan a partir del 14° de Julio de 2020 por ende la notificación de su petición inicia a partir de la fecha.

3. Que se informa al peticionario, que su recurso de reposición en subsidio de apelación no será tramitado como tal, debido a que al realizar una revisión en el sistema documental y software de la entidad no se encuentra registro alguno de petición inicial respecto a su inconformidad, dado lo anterior será tramitado como un derecho de petición frente al cual si no se encuentra conforme respecto a su respuesta proceden los recursos de reposición en subsidio de apelación.
4. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CONJUNTO PALMAS DE SORRENTO BL 3 APT 301**, identificado con **Matrícula 73870**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS Mtce (154.474)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de la cuenta de julio de 2020.
5. Que en virtud a lo solicitado por el peticionario, se realizó una visita de verificación el día 19 de Marzo de 2020, en la cual se encontró lo siguiente:

“MEDIDOR MARCA ELSTER SERIE: 2016EPA000096573, **LECTURA 1322**, USO RESIDENCIAL, NUMERO DE PERSONAS (4), MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTLACIONES INTERNAS NORMALES, SURTE UN APARTAMENTO 301 BLOQUE 3.”

6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 73870**, se observa que para el periodo de Febrero hubo un error de lectura (1250), la cual incidió para el alto cobro generado por 64mts3 en la cuenta del periodo marzo de 2020.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Cuenta	Fecha Registro
1314	1250	64	49816578	6/03/2020
1250	1264	8	49490376	7/02/2020
1264	1243	21	49163474	9/01/2020
1243	1223	20	48836151	6/12/2019
1223	1200	23	48504047	7/11/2019

7. Que entre las lecturas 1314 (periodo de Marzo) y 1264 (periodo de enero) hay una diferencia de **50M3** que corresponde a lo realmente consumido en los últimos 2 periodos (febrero y marzo de 2020). **Matrícula 73870.**
8. Que al observar que para el periodo de Marzo se generó un cobro por consumo de 64m3 y en el periodo de febrero de 8m3, para un total de 72m3 debido a un error de lectura, cuando lo que debía cobrarse en ambos periodos era 50m3 de consumo, por tal razón se ordenó al área de facturación e la entidad a descontar los **22M3** cobrados de más en el periodo de marzo, para un cobro únicamente de 42m3 **Matrícula 73870**

Fecha Ejecucion	2020-03-17 10:38:39	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2020-03-17 10:39:01	Observación	PROCEDE A RELIQUIDAR CUENTA DE ACUEDUCTO COBRANDO 42 M3 CORRESPONDIENTES DEBIDO A UN ERROR DE LECTURA DEBIDO A UN ERROR DE LECTURA GENERADO EN EL PERIODO DE FEBRERO DE 2020.. RESOL PQRDS 0688 ...ANDREA FRANCO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	173
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Usuario	jdolayal		

9. 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”*.
  
10. Que en relación a las cuentas **No.49163474, No.48836151, No.48504047**, no se encuentra procedente realizar descuentos o re ajustes, dado que los consumos fueron facturados según diferencia de lecturas del aparato de medición al igual que las demás cuenta facturadas a excepción de las correspondientes a los periodos de Febrero y marzo de 2020 en las cual ya se ordenó la reliquidación pertinente **Matrícula 73870**.
  
11. Que se informa al peticionario, que la factura **No.49816578** (29/21/20 al 27/02/19), quedó por un valor total a pagar de **DOSCIENTOS NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y CINCO PESOS Mtce (209.135)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
  
12. Que respecto de la solicitud de no suspensión del servicio, el contrato de condiciones uniformes de EPA – ESP establece: **Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario**. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: *Numeral 5: A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.*
  
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:** informar al peticionario, el señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**, en el que el área de Facturación de la Entidad, ya realizó el descuento de los **22M3** de consumo cobrados de más en la cuenta del servicio de acueducto **No.49816578** (29/21/20 al 27/02/19), debido a un error de lectura. **Matrícula 73870**

**ARTÍCULO SEGUNDO** Informar al peticionario, el señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**, en relación a las cuentas **No.49163474, No.48836151, No.48504047**, no se encuentra procedente realizar descuentos o re ajustes, dado que los consumos fueron facturados según diferencia de lecturas del aparato de medición al igual que las demás cuenta facturadas a excepción de las correspondientes a los periodos de Febrero y marzo de 2020 en las cual ya se ordenó la reliquidación pertinente **Matrícula 73870**.

**ARTÍCULO TERCERO** Informar al peticionario, el señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**, que la factura **No.49816578** (29/21/20 al 27/02/19), quedó por un valor total a pagar de **DOSCIENTOS NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y CINCO PESOS Mtce (209.135)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, el señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**, que su recurso de reposición en subsidio de apelación no será tramitado como tal, debido a que al realizar una revisión en el sistema documental y software de la entidad no se encuentra registro alguno de petición inicial respecto a su inconformidad, dado lo anterior será tramitado como un derecho de petición frente al cual si no se encuentra conforme respecto a su respuesta proceden los recursos de reposición en subsidio de apelación.

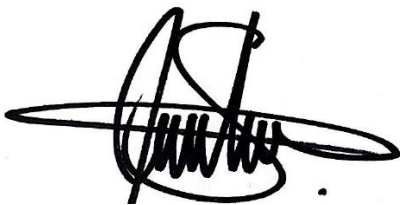
**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al peticionario, el señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO**, que respecto de la solicitud de no suspensión del servicio, el contrato de condiciones uniformes de EPA – ESP establece: **Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: *Numeral 5: A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.*

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar al peticionario, el señor **RICARDO ANDRES GAONA NIETO** 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.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de julio de Dos Mil veinte (2020)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

## 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 de la **Resolución PQRDS 0688 del 14 de julio de 2020**, 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)