

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0 0189

31 DE JULIO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.2404 DEL 23 de Julio DE 2020

Persona a notificar: **JULIANA FLOREZ MONTOYA**

Dirección de notificación usuario Calle 24N 19-93 Bq 19 Apto. 304 CR. Bosques de Palermo

Funcionario que expidió el acto: **SAMUEL AUGUSTO RAMOS LONDOÑO**

Cargo: Abogado 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. 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 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, 31 DE JULIO de 2020

Señora:

JULIANA FLOREZ MONTOYA

Dirección del predio: Calle 24N 19-93 Bq 19 Apto. 304 CR. Bosques de Palermo

Matricula No. **110161**

Correo: julianita06@gmail.com

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 2404 del 23 de Julio DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0189 correspondiente RES.PQRDS 2404 del 23 DE JULIO DE 2020. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 110161”**.

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

RESOLUCIÓN PQRDS-2404
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULA 110161

El abogado Contratista adscrito a 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 **JULIANA FLOREZ MONTOYA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad por los altos costos de la factura" *...DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 30/01/20 Y EL 28/02/20 CORRESPONDIENTE AL NÚMERO DE CUENTA 110161 DEL APARTAMENTO 304 BLOQUE 19 DEL CONJUNTO BOSQUES DE PALERMO, DE ARMENIA 2. REVISAR LAS OPERACIONES MATEMÁTICAS DE LA FACTURACIÓN OBJETO DE RECLAMO 3. REVISAR LAS INSTALACIONES QUE CORRESPONDAN, ASÍ COMO EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR 4. DETERMINAR EL VALOR CORRECTO DE LA FACTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 30/01/20 Y EL 28/02/20 CORRESPONDIENTE AL NÚMERO DE CUENTA 110161 DEL APARTAMENTO 34 BLOQUE 19 DEL CONJUNTO BOSQUES DE PALERMO DE ARMENIA 5. SOLICITO RESPETUOSAMENTE QUE LA DECISIÓN SEA TOMADA EN CONCRETO Y NO EN ABSTRACTO, DE MANERA QUE ME SEAN COMUNICADO LOS VALORES EN PESOS PARA PODER COMPRENDER EL SENTIDO DE SU DECISIÓN...*"

De igual manera argumenta en su reclamación en los Motivos o Hechos:

INTERPONGO RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION EN APLICACION DEL ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DEL 94. LA RECLAMACION VERSA SOBRE LA FACTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 30/01/20 Y EL 28/02/20 CORRESPONDIENTE AL NÚMERO DE CUENTA 110161 DEL APARTAMENTO 304 BLOQUE 19 DEL CONJUNTO BOSQUE DE PALERMO DE ARMENIA, LA CUAL FUE LIQUIDADA POR LA SUMA DE \$96.405 DE LOS CUALES SE PRODUJO UN PAGO ADELANTADO DE \$34.688. MI INCONFORMIDAD ESTÁ REFERIDA AL VALOR DEL CONSUMO. LA FAMILIA QUE HABITA EL APARTAMENTO ESTÁ COMPUESTA POR TRES PERSONAS, LAS CUALES TIENEN UN CONSUMO MUY MODERADO DE AGUA, HEMOS CONFRONTADO EL VALOR LIQUIDADO CON FACTURAS QUE CORRESPONDEN A FAMILIAS QUE VIVEN DENTRO DEL MISMO CONJUNTO, OBTIENIENDO LAS SIGUIENTES MUESTRAS. 1. LA SEÑORA DE LA TIENDA SON 6 PERSONAS, CON UN VALOR A PAGAR DE \$52.600 2. SEÑORA DE LA TORRE 2, HABITAN 4 PERSONAS, CON VALOR DE \$53.000 3. SEÑORA DE LA TORRE 8, HABITAN 5 PERSONAS, CON VALOR A PAGAR DE \$52.000 4. SEÑORA DE LA TORRE 14, HABITAN 3 PERSONAS, CON VALOR A PAGAR DE \$50.000 LO ANTERIOR SIGNIFICA QUE EL PROMEDIO DEL VALOR A PAGAR, SEGÚN LA MUESTRA TOMADA, EQUIVALE A \$51.900, LO CUAL SIGNIFICA QUE EL VALOR A PAGAR DE \$196.405 NO GUARDA CORRESPONDENCIA NI PROPORCIÓN CON LOS VALORES QUE SE PAGAN EN EL SECTOR,...."

2. Que se procedió a verificar en nuestro sistema el registro de pagos realizado por el predio con Matrícula **110161** correspondiente al predio **Apartamento 304 Bloque 19 del Conjunto Bosques de Palermo** en el cual se encontró que a la fecha cuenta con obligaciones pendientes por cancelar y relacionadas con servicios públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo prestados por Empresas Publicas según factura del 08 de julio de 2020 así:

Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
Código	Descripción		
1	ACUEDUCTO	2	\$110.501
2	ALCANTARILLADO	2	\$100.080
7	ASEO	2	\$39.536
		Total	\$250.117

3. Del mismo modo y a fin de establecer lo manifestado en su escrito por la señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA**, en donde se encontró que se han realizado tres pagos para el año 2020 y que en promedio se han cancelado según los últimos siete pagos (\$96.257.00) en el predio **Apartamento 304 Bloque 19 del Conjunto Bosques de Palermo** así:

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo
31031550	\$61.717	2020-04-06 12:00:00
30916919	\$125.860	2020-02-17 12:00:00
30802274	\$76.372	2020-01-20 12:00:00
30673770	\$118.759	2019-12-18 12:00:00
30553976	\$97.056	2019-11-18 12:00:00
30440075	\$97.015	2019-10-16 12:00:00
30313105	\$97.018	2019-09-13 12:00:00

4. Que del mismo modo se procedió a verificar en nuestro sistema el registro de mediciones que se lleva para el predio **Apartamento 304 Bloque 19 del Conjunto Bosques de Palermo** identificado con Matricula **110161** en el cual se evidencia que los consumos en dicho predio se han aumentado a partir del mes de Febrero y hasta la fecha, posiblemente por habitar más personas de las reportadas en su escrito y/o presentar fugas internas dentro del predio, así:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2327	2305	22	-1	NORMAL	8/07/2020
2305	2282	23	-1	NORMAL	9/06/2020
2282	2260	22	-1	NORMAL	8/05/2020
2260	2235	25	-1	NORMAL	8/04/2020
2235	2214	15	-1	NORMAL	6/03/2020
2214	2191	23	-1	NORMAL	7/02/2020
2191	2180	11	-1	NORMAL	9/01/2020
2180	2165	15	-1	NORMAL	6/12/2019
2165	2149	16	-1	NORMAL	8/11/2019
2149	2133	16	-1	NORMAL	8/10/2019
2133	2117	16	-1	NORMAL	6/09/2019
2117	2101	16	-1	NORMAL	8/08/2019
2101	2086	15	-1	NORMAL	9/07/2019

Observación: Cabe resaltar que para el periodo resaltado entre marzo y abril con consumo (**15**) fue estimado acorde a los promedios manejados en el predio tal y como lo establece la ley 142/94, ya que la diferencia entre la lectura actual 2.235 y lectura anterior 2.214 es (**21m3**), los cuales debieron ser cobrados ya que no se evidenciaron errores de lectura.

5. Que dadas las inconformidades presentadas en el predio y tal y como se evidencia en el pantallazo de nuestro sistema, este despacho dispuso la práctica de una nueva visita de verificación al predio objeto de reclamo a fin de establecer el incremento en los consumos de los últimos seis (6) meses tal y como se evidencio en el pantallazo de lecturas del predio **Apartamento 304 Bloque 19 del Conjunto Bosques de Palermo** identificado con Matricula **110161** así:

Orden Actividad	Actividad		Observación	Fecha asignación
	Código	Descripcion		
647848	60	VISITA DE VERIFICACION	verificar instalaciones internas y lectura ...	2020-07-22 06...
634779	60	VISITA DE VERIFICACION	LECTURA 2281, 2 PERSONAS, SURTE ...	2020-04-27 12...
622888	82	INCONFORMIDAD CON EL...	PROCEDE RELIQUIDAR CUENTA No.49...	2020-02-25 04...
620739	60	VISITA DE VERIFICACION	LEC 2233...PERSONAS 2...UND 1...INT...	2020-02-21 11...
463799	21	INSTALACION DE LLAVE D...	SE REALIZA CAMBIO DE LLAVE DE PA...	2019-04-24 11...
325508	15	SUSPENSION DEL SERVI...	LLAVE DE PASO MALA	2018-06-20 05...
276405	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	SE RETIRA TAPON	2018-03-21 05...

VISITAS DE VERIFICACION:

* **27 de abril de 2020:** "LECTURA 2281, 2 PERSONAS, SURTE APTO 304, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, ATENDIO CARMEN PATRICIA OCAMPO".

* **22 de julio de 2020** "lectura 2345 MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO EN LA VISITA APTO 304 BLOQUE 19 BAJO LLAVE NOS ACOMPAÑO HASTA EL SITIO EL SR JULIAN ALBERTO LOPEZ ASMINSITAROD DEL EDIFICIO CON EL SEÑOR VIGILANTE Y REPORTAN MENORES EN EL APARTAMENTO HORA DE VIISTA 9:15 AM NIPSON TOVAR.

6. Que la Ley 142 de 1994, 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...".
7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, "Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3".
8. Como se observa en el cuadro plasmado en el numeral 3º., y teniendo en cuenta los resultados de la visita, las lecturas se han venido tomando cada mes de manera **normal**, y los consumos se han cobrado de conformidad con los registros arrojados por el medidor, sin que, para el periodo objeto de reclamo **30/01/20 y el 28/02/20**, haya existido una desviación significativa o cobro excesivo por consumo. Igualmente, tampoco se encontró algún tipo de fuga que haga aumentar el consumo. Esto teniendo en cuenta que el consumo facturado es de 25 M3, y el promedio del inmueble en los últimos seis (6) meses es de 16 M3, para darse una desviación significativa del consumo, éste debió sobrepasar los 26.4 M3, situación que no ocurrió en el caso concreto.
9. Que así mismo se tiene que el promedio de los consumos de los últimos seis meses desde el incremento en los consumos es decir desde Agosto de 2019 a Enero de 2020 es (90) y si lo dividimos por los seis meses me da en promedio **15m3 x 1.65 (para que aplique desviación) = y/o superior 24.75** lo cual no sucedió ya que su consumo facturado fue **23m3** por lo que **no es procedente la aplicación de desviación significativa** así:

N°	Meses para promediar	Consumo M3
1	agosto de 2019	16
2	septiembre de 2019	16
3	Octubre de 2019	16
4	Noviembre de 2019	16
5	Diciembre de 2019	15
6	Enero de 2020	11
	Total	90

10. Que así mismo, no es posible cobrar 11 M3 de consumo para el periodo objeto de reclamo, máxime si tenemos en cuenta que su promedio está por encima de dicha cantidad, y únicamente en la factura No. **48853316**, correspondiente al periodo 31/10/2019 al 30/11/2019, se cobraron 11 M3.
11. Que el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994** reza: "*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.*"
12. Que en cuanto a la revisión de las operaciones matemáticas de la facturación a las que hace alusión la peticionaria **JULIANA FLOREZ MONTOYA** para la factura No. **50156656** Correspondiente al mes de Abril periodo facturado 29/02/2020 al 30/03/2020,(ver facturas) se tiene lo siguiente:

Para el servicio de Acueducto, se tiene un valor de	\$60.485
Para el servicio de Alcantarillado, se tiene un valor de	\$55.115
Para el servicio de Aseo, se tiene un valor de	\$19.821
<u>Menos</u> aplicación de saldos a favor (corresponde a descuentos ordenados en resolución anterior)	- \$2.193
TOTAL DE LA FACTURA	\$133.228

13. Que se puede observar claramente que **no existe error** matemático en la factura No. **50156656**. Correspondiente al mes de Abril pero periodo facturado 29/02/2020 al 30/03/2020 (ver facturas), como ya es conocido por los usuarios los servicios de Empresas Públicas se facturan mes vencido por lo que se verificaron las cuentas en cada uno de los meses para el predio de la CALLE 24N 19-93 Bloque 19 Apto 304 C.R. BOSQUES DE PALERMO identificado con **Matrícula 110161**, en el cual se evidencian los cobros en los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Empresas Publicas así:

CUADRO RELACION DE COBROS DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO, DE ENERO A JULIO DE 2020

Cuenta	Año	Mes	Fecha Creación	Valor Acueducto	Valor Alcantarillado	Valor Aseo	Suma tres Servicios	v/r factura	Observ	Periodo Facturado
51135102	2020	7	8/07/2020	\$54.204	\$49.025	\$19.701	\$ 122.930	\$ 250.117	mora dos meses	31/05/2020 hasta 30/06/2020
50808315	2020	6	9/06/2020	\$56.297	\$51.055	\$19.835	\$ 127.187	\$ 127.187	No Pago	01/05/2020 hasta 30/05/2020
50482229	2020	5	8/05/2020	\$54.204	\$49.025	\$19.618	\$ 122.847	\$ 256.075	mora dos meses	31/03/2020 hasta 30/04/2020
50156656	2020	4	8/04/2020	\$60.485	\$55.115	\$19.821	\$ 135.421	\$ 133.228	No Pago	29/02/2020 hasta 30/03/2020
									Saldo a favor \$2.193	
49833326	2020	3	6/03/2020	\$40.736	\$35.817	\$19.852	\$ 96.405	\$ 61.717	Saldo a Favor \$34.688	30/01/2020 hasta 28/02/2020
49507568	2020	2	7/02/2020	\$56.297	\$51.055	\$18.508	\$ 125.860	\$ 125.860	0	31/12/2019 hasta 29/01/2020
49180650	2020	1	9/01/2020	\$31.172	\$26.692	\$18.508	\$ 76.372	\$ 76.372	0	30/11/2019 hasta 30/12/2019

14. Que, además y en el mes de febrero de 2020, la señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA** radicó derecho de petición, por inconformidad en el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 31/12/2019 y el 29/01/2020, el cual fue decidido favorablemente a la peticionaria aplicando la figura de la desviación significativa y ordenado cobrar para dicho periodo **15 m3** de consumo, ya que en esta oportunidad el consumo de **23 M3** facturados sobrepaso el 65%, tal y como lo establece la Ley.
15. Que por último, es importante manifestarle a la peticionaria **JULIANA FLOREZ MONTOYA** que **no es posible** comparar el valor de la factura de **su vivienda** con la de los **demás vecinos** ya que cada vivienda es un caso particular que debe ser estudiado a fondo, y el valor depende de las lecturas tomadas al medidor de agua y la determinación del consumo de cada uno.
16. Que es importante aclarar además que mediante resolución de **Gerencia No. 0277 de marzo 24 de 2020**, 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.
17. Que mediante resolución de **Gerencia No 0560 de julio 14 de 2020** se ordena reanudar los términos procesales suspendidos y referentes a intervenciones de particulares y/ servidores

públicos en todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP

18. Que es importante manifestar que la resolución **PQRDS-523** del veinticinco de Febrero y notificada personalmente el 03 de Marzo en la cual se acceden a sus pretensiones y se ordena descuento en la cuenta 49507568 para cobrar 15m3, genera saldos a favor del usuario y reflejados en los meses de Marzo y Abril.(ver cuadro numeral 13) además debió ser interpuesto dentro de los cinco días siguientes a su notificación.
19. Además y según se estipula en el **Artículo 154 Ley 142/94 . DE LOS RECURSOS**. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a **revisar ciertas decisiones** que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. **Contra los actos de negativa del contrato**, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

(...) De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo **debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario**, en la forma prevista
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 Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar las pretensiones de la señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA**, propietaria del **apartamento 304 Bloque 19 del Conjunto Bosques de Palermo, identificado con la matrícula No.110161**, ya que de conformidad con los resultados de las visitas, y las lecturas tomadas cada mes de manera normal, en el predio es evidente que los consumos se han cobrado de conformidad con los registros arrojados por el medidor, sin que, para el periodo objeto de reclamo **(30/01/2020 al 28/02/2020)**, haya existido una desviación significativa o cobro excesivo por consumo. Igualmente, tampoco se encontró algún tipo de fuga que haga aumentar el consumo. Esto teniendo en cuenta que el consumo facturado es de 25 M3, y el promedio del inmueble en los últimos seis (6) meses es de 16 M3; y para darse aplicación a una desviación significativa del consumo, éste debió sobrepasar los (26.4 M3), situación que no ocurrió en el caso concreto.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que no es posible cobrar 11 M3 de consumo para el periodo objeto de reclamo, máxime si tenemos en cuenta que su promedio está por encima de dicha cantidad, y únicamente en la factura No. **48853316**, correspondiente al periodo 31/10/2019 al 30/11/2019, se cobraron 11 M3.

ARTICULO TERCERO: Informar a la peticionaria **JULIANA FLOREZ MONTOYA** que no existe ningún error matemático en la factura No. **50156656**, tal y como se explicó en el numerales 12° y 13° de la parte considerativa de la presente resolución.

ARTICULO CUARTO: Aclararle a la peticionaria que no es posible comparar el valor de la factura de su vivienda con la de los demás vecinos ya que cada vivienda es un caso particular que debe ser estudiado a fondo, y el valor depende de las lecturas tomadas al medidor de agua y la

determinación del consumo de cada predio como se relacionó en el numeral 15° de la parte considerativa de esta Resolución.

ARTICULO QUINTO: Informar a la señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA** que, en el mes de febrero de 2020, radicó derecho de petición, por inconformidad en el consumo facturado en el periodo comprendido entre el **31/12/2019** y el **29/01/2020**, el cual fue decidido favorablemente a la peticionaria aplicando la figura de la desviación significativa y ordenado cobrar para dicho **periodo 15 m3** de consumo, ya que en esta oportunidad el consumo fue **23 M3** facturados sobrepaso el 65%.

ARTICULO SEXTO: Informar que, en el periodo siguiente, es decir, el comprendido entre el **30/01/2020** al **28/02/2020**, el consumo cobrado fue de **15 M3**, de conformidad los registros arrojados por el medidor, para dicho periodo y que no hubo aumento significativo del consumo, aunque dicha inconformidad hace parte de otra reclamación.

ARTICULO SEPTIMO: Informar a la peticionaria señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA**, que no es procedente el Recurso interpuesto puesto que se está resolviendo una petición y debió interponerse como se establece en los numerales 18° y 19° de la parte considerativa de esta Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO: Informar a la peticionaria señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA** que la factura podrá cancelarse solo por los siguientes canales y puntos de recaudo:

- Pichincha
- Davivienda (en oficinas)
- Oficinas de tesorería Municipal ubicadas en el primer piso del CAM

Para transferencias o consignaciones se pueden realizar así:

Tipo de Cuenta EPA: Corriente

Banco: Occidente

Número: 03103200-6

Instrucciones importantes:

- *En la consignación o transferencia es indispensable indicar como referencia el número de matrícula de la factura a la cual cancelan.*
- *Enviar al correo electrónico recaudo@epa.gov.co o al fax 7447033 la consignación o soporte de la transferencia, para aplicar sus pagos*
- *La factura que se esté cancelando no debe haber cumplido su fecha de vencimiento, debe ser cancelada en su totalidad mínimo con dos días de anticipación, esto debido a que el banco reporta los pagos al día siguiente del abono.*
- *Cualquier inquietud puede comunicale al teléfono 7411780 Ext. 508 fax 7447033, correo recaudo@epa.gov.co, con la funcionaria Gloria Charry*

RECAUDO A DOMICILIO:

RECAUDO

A DOMICILIO, PARA QUE NO SALGAS DE CASA



1

Llama desde tu celular a la línea

316 396-4026





2

Solicita el servicio de recaudo en casa.





3

Debes darnos: Nombre, Cédula, Dirección, Teléfono y el número de cuenta para consultas y pagos



www.epa.gov.co



www.epa.gov.co



www.epa.gov.co

RECAUDO

A DOMICILIO, PARA QUE NO SALGAS DE CASA



4

EPA ESP Proporcionará todos los datos necesarios en la identificación del funcionario que realizará el recaudo.



5

Puedes llamar todos los días a solicitar el recaudo a domicilio en horario de **9 a.m. a 12 m.** y de **2 p.m. a 5 p.m.**

El Recibo Pago se envía de inmediato por mensaje de texto, Vía email o whatsapp.



www.epa.gov.co



www.epa.gov.co

ARTICULO OCTAVO: Notificar de la presente resolución a la señora **JULIANA FLOREZ MONTOYA**.

ARTICULO NOVENO: 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 "Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos., concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Quindío, a los veintitrés (23) días del mes de Julio de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Samuel Augusto Ramos Londoño', written over a light blue horizontal line.

SAMUEL AUGUSTO RAMOS LONDOÑO
Abogado Contratista EPA E.S.P.

Armenia, Quindío. 23 de julio de 2020

Señora:

JULIANA FLOREZ MONTOYA

Dirección del predio: Calle 24N 19-93 Bq 19 Apto. 304 CR. Bosques de Palermo

Matricula No. **110161**

Correo: julianita06@gmail.com

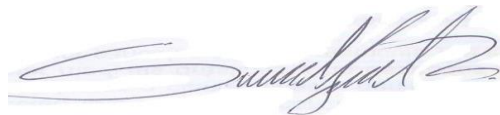
Armenia, Quindío.

NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO

De conformidad con lo dispuesto en el **Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos**, del **Decreto 491 de 2020**, por medio del cual se adoptan las medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica, me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución **PQRDS No. 1000** del 23 de Julio de 2020 por medio de la cual se resuelve una petición, adjuntando copia íntegra del acto administrativo.

Contra el presente acto administrativo proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación por medio del correo electrónico: atencionalciudadano@epa.gov.co

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio



SAMUEL AUGUSTO RAMOS LONDOÑO

Abogado Contratista EPA E.S.P.

Anexo: Res. PQRDS No. **2404** del 23 de julio de 2020.