

AVISO No 386

22 DE JUNIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 2976 del 13 de junio de 2023**

Persona a notificar: **MONICA GONZALEZ**

Dirección del predio: **RECREO MZ T CS 4**

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

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, 22 DE JUNIO DE 2023

Señora:

MONICA GONZALEZ

Dirección: **RECREO MZ T CS 4**

Correo: monicagonza10@hotmail.com

Matrícula No.28264

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 386- Oficio PQRDS 2976 del 13 de junio de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 386- Oficio PQRDS 2976 del 13 de junio 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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



OFICIO PQRDS No.2976

Armenia, Q. 13 de Junio de 2023.

Señora:

MONICA GONZALEZ

Dirección: **RECREO MZ T CS 4**

Correo: monicagonza10@hotmail.com

Matrícula No.28264

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición con radicado No.2023PQR758042 del 28 de mayo de 2023.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición con radicado No.2023PQR758042, es menester de la entidad informarle que, una vez verificado en el sistema de la entidad comercial, se evidencia que por medio de atención verbal fue atendida su reclamación y en virtud a ello se realizó los ajustes en las facturas **No.62629130** y **No.62990044** en el sentido de que fueran cobrados únicamente 12m3 de consumo en cada una de ellas, por ende, no es procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales. **Matrícula No.28264**

Ahora bien, se evidencia que la causa del cobro por consumo promedio es debido a que el medidor del predio se encuentra FRENADO, es decir, no registra los consumo reales del predio, sin embargo se observa orden de instalación de medidor generada desde el 27 de abril de 2023, por ello se informó del presente caso al Director comercial de la entidad quien se comunicó con el Área competente, con la finalidad de brindar celeridad al proceso de instalación del medidor NUEVO en el predio identificado con **Matrícula No.28264**

En consecuencia de lo anterior, se ordena al Área de Facturación de la entidad cobrar únicamente 12m3 de consumo al predio identificado con **Matrícula No.28264**, hasta que se efectuó la instalación del medidor NUEVO.

La **ley 142 de 1994 artículo 146** establece que: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*

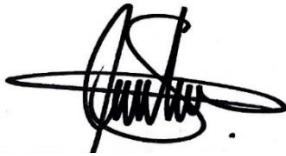
Por último se informa a la peticionaria que, el servicio de la plataforma PSE ya se encuentra reestablecido para efectuar sus pagos de manera virtual; se ofrece excusas a la peticionaria por lo inconvenientes presentados.

En este sentido se entiende tramitada su petición. 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 mediante el correo electrónico 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.



Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



