

AVISO No 838

13 DE OCTUBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 11955 del 05 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **FLOR ANGELA VALENCIA**

Dirección del predio: **VEREDA SANTA ANA ATRÁS DEL IDEMA**

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

Cargo: **Abogada contratista**

**Recursos que proceden:** 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 13 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

**FLOR ANGELA VALENCIA**

Dirección: **VEREDA SANTA ANA ATRÁS DEL IDEMA**

Celular: 318 733 9424

**Matricula No.82419**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 838- Oficio PQRDS 11955 del 05 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 838- Oficio PQRDS 11955 del 05 de octubre 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 EPA ESP



**OFICIO PQRDS No.11955**

Armenia, Q. 05 de octubre de 2023.

Señor (a):

**FLOR ANGELA VALENCIA**

Dirección: **VEREDA SANTA ANA ATRÁS DEL IDEMA**

Celular: 318 733 9424

**Matricula No.82419**

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta petición con radicado **2023PQR47129** del 15 de septiembre de 2023.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el asunto, es menester de la entidad informarle que una vez revisado el sistema de la entidad comercial se evidencia que a la fecha el predio ubicado en **VDA SANTANA ATRAS IDEMA** identificado con **Matricula Nro.82419**, presenta deuda de saldo corriente por valor de **QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y UN PESOS MCTE (\$15.845.151)** en los servicios de Acueducto y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor
	Código	Descripción			
824197	7	ASEO	48	\$1.344.033	\$0
824191	1	ACUEDUCTO	53	\$14.501.118	\$0

En razón a lo anterior se ofrece a la usuaria las posibilidades enunciadas en cuanto a la exoneración de intereses moratorios por pago de contado del total de la obligación o de acceder a una financiación con ocasión de la deuda que presenta la **Matricula 82419**. para ello podrá 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 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente con un funcionario de Cartera.

Consultado en el sistema de la entidad comercial se evidencia visita de verificación realizada el día 14 de septiembre de 2023 en la cual se encontró lo siguiente:

“SERVICIO DIRECTO DICE UN SEÑOR DE MAS ARRIBA QUE ESTA INQUILINA SE PEGO DEL TUBO PRINCIPAL Y ESTA SURTIENDOSE DE AGUA, LA SEÑORA ADIELA VALENCIA DICE QUE DEBE MAS DE UN MILLON Y QUE VA A TRATAR DE PONERSE AL DIA ACOMETIDA DIRECTA E ILEGAL”



De la visita realizada se puso concluir que, el predio cuenta con la prestación del servicio de manera DIRECTA, esto es que no tiene un equipo de medición que permita registrar el consumo real del predio, así mismo hay DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS, la cual se encuentra tipificada como delito en el **artículo 256 del Código Penal...**

**“El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”**

Lo anterior, debido a que usted se conectó de manera irregular a las redes del presente prestador de servicios públicos para obtiene de forma fraudulenta el servicio de acueducto, dado que, debido al incumplimiento en el pago de la prestación de los servicios de Acueducto y Aseo, la entidad ha generado diversas ordenes de “CORTE DEL SERVICIO”, por lo cual el predio a la fecha debería tener el servicio SUSPENDIDO, pero debido a la conexión ilegal, en la visita se confirmó que si cuenta con agua.

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 (...)*.

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.*

Ahora bien, no existe prueba alguna que indique que el predio se encontraba “DESOCUPADO”, así mismo debido a que el predio no cuenta con medidor no es posible determinar dicho estado por el registro de consumos, por ende, no es posible efectuar descuento alguno a las facturas emitidas.

Por último, se informa a la peticionaria que deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un **PLAZO MÁXIMO DE UN MES** (05 de noviembre de 2023) so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 82419.**

Que, la usuaria podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá 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 7:00 a.m. a 3:00 p.m, para que adelante el trámite correspondiente; también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa

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.

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.

Cordialmente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

