

Armenia, 07 DE JUNIO de 2022

Señor (a):

**ANONIMO**

Correo: **rire81@hotmail.com**

Dirección: **VEREDA MURILLO COND SAN RAFAEL LTE SANTA ANA,**

Matrícula No. **138556**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 273RES- PQRDS 1989 del 26 de mayo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 273 RES- PQRDS 1989** del 26 de mayo de 2022 ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 138556”***.

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,



**MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**AVISO No 273**

07 DE JUNIO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES- PQRDS 1989 del 26 de mayo de 2022

Persona a notificar: **ANONIMO**

Dirección de notificación usuario **VEREDA MURILLO COND SAN RAFAEL LTE SANTA ANA**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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,



**MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 1989  
RADICADO 2022PQR504114  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 138556**

La 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 peticionario(a), **ANONIMO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, informa que el predio ubicado **VDA MURILLO COND SAN RAFAEL LTE A SANTA ANA**, identificado con **Matrícula 138556**, en los últimos meses se ha estado promediando el consumo.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **VDA MURILLO COND SAN RAFAEL LTE A SANTA ANA** identificado con **Matrícula 138556**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo pendiente por valor de **CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS M/TE (\$51.987,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1385561	1	ACUEDUCTO	1	\$25.369
1385562	2	ALCANTARILLADO	0	\$0
1385567	7	ASEO	1	\$26.618

3. 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**.
4. Que, en virtud de lo solicitado, se procedió a realizar una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 25 de mayo de 2022 encontrando lo siguiente:

*“TOQUE EN LA PORTERIA, USUARIO NO RESPONDE Y NO HAY # DE CELULAR PARA LLAMAR,  
NOTA: NO HAY PORTERO NI CITOFONO”. “*

*Maria Fernanda Gomez Samaca Paz Muchas gracias*

**EPA** Orden de Visita

Documento Copiado  
Código: DC-R-002  
Versión: 04  
Fecha de emisión: 17-05-02  
Página 1 / 1

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

Información General								Orden de Visita No. 836529	
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS	At.U	GCP	Otro	Atendido por:
	23	05	2022		X				2258 - Maria Fernanda Gomez Samaca
Descripción:									Código
VISITA DE VERIFICACION									
Datos del Predio									
Suscriptor:				Matricula:		Ciclo:			
ZAPATA ZULUAGA CLARA LUZ				138556		16			
Dirección:				Barrio:					
VDA MURILLO COND SAN RAFAEL LTE A SANTA ANA				VDA MURILLO					
Medidor:		Consumo:		Lectura Actual		Lectura Anterior		Tarifa:	
Marca: JANZ				0		0		1 - RESIDENCIAL	
Clase: C		Diámetro							
Serie: 2017EPA19291B00000						Consumo: 12		Estrato: 4	
Datos en Terreno									
Marca:		Estado Externo del Medidor		Bueno		Lectura Visita			
Clase:				Regular		Uso			
Serie:				Malo		Cajilla			
Instalaciones hidráulicas		Duchas		Lavamanos		Grifos		Tanque	
		Baños		Lavaplatos		Orinal		Otros	
Clase de Uso									
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial			
Inquilinato		No. Locales		Actividad		Actividad			
Unidades Habitacionales		Unidades Habitacionales		No. Personas		Numero de Personas			
No. Locales		No. Personas		Especial		Provisional		Numero de Personas	
No. Personas		Oficinas		No. Personas		Otros			
Resultado revisión con Geófono									
Fuga Perceptible					Fuga Imperceptible				
Ducha		Lavamanos		Flotador		Localización			
Baño		Lavaplatos		Tapón		Fuga			
Observaciones visita técnica									
<i>toque en la porteria, usuario no responde, y no hay # de celulas para llamar</i>									
Concepto Preliminar de Procedencia									
<i>Nota: no hay portero ni citofono</i>									
<i>Jairo Valera</i>									
22-05-25 Código									
Suscriptor o Usuario									
Inspector									
Fecha Visita									
AA MM DD Hora Inicial									
Hora final									

5. Que, verificado el registro de mediciones del predio, se observa que se factura bajo la observación de medidor **BAJO LLAVE**, 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	
4866	0	0	12	42	BAJO LLAVE	26/05/2022
4847	0	0	12	42	BAJO LLAVE	28/04/2022
4828	0	490	12	42	BAJO LLAVE	29/03/2022
4809	490	478	12	-1	NORMAL	24/02/2022
4790	478	461	17	-1	NORMAL	25/01/2022

6. Que, observando el registro de medición se evidencia que a pesar de que el predio está” **OCUPADO**” y el medidor no registra movimiento, se facturo como “BAJO LLAVE” ya que no fue posible ingresar al predio para tomar la lectura.
7. 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*”.
8. Que no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto objeto de reclamación, teniendo en cuenta visita del 25 de mayo de 2022 “**toque en la portería, usuario no responde y no hay # de celular para llamar, nota: no hay portero ni citófono**” pues no fue posible realizar la toma de lectura. **Matrícula 138556.**
9. Que se le informa al petionario(a) **ANONIMO**, debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA** en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p-m a 4:30 p.m., a fin de solicitar nuevamente una visita de verificación en la cual debe estar alguien presente **Matrícula 138556.**
10. Que se informa a el petionario(a) , **ANONIMO**, 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 **matrícula No. 138556.**
11. 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:** No acceder a la pretensión de el petionario(a) **ANONIMO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto objeto de reclamación, teniendo en cuenta visita del 25 de mayo de 2022 “**toque en la portería, usuario no responde y no hay # de celular para llamar, nota: no hay portero ni citófono**” pues no fue posible realizar la toma de lectura. **Matrícula 138556**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Que se le informa al petionario(a) **ANONIMO**, que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA** en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p-m a 4:30 p.m., a fin de solicitar nuevamente una visita de verificación en la cual debe estar alguien presente **Matrícula 138556**”.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor **RICARDO REALPE** de la presente Resolución.

**ARTICULO CUARTO:** 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 veintiséis (26) días del mes de mayo de Dos Mil veintidós (2022)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 07 DE JUNIO de 2022

Señor (a):

**ANONIMO**

Correo: **rire81@hotmail.com**

Dirección: **DA MURILLO COND SAN RAFAEL LTE A SANTA ANA, CONDOMINIO  
SAN RAFAEL**

Matrícula No. **138556**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 99 RES- PQRDS 0646 del 02 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 99 RES- PQRDS 0646 del 02 de Marzo de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 54768-110527-54763”***.

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 Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP