

AVISO No. 0088

22 de febrero de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora, **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4922 DE 14 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**

Dirección del predio: **CRA 15 # 17-23^a , ARMENIA - QUINDÍO**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA**

Cargo: **PROFESIONAL I**

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,

IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA

Profesional I

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia Q., 22 de Febrero de 2024

Señor (a):

MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO

Dirección: **CRA 15 # 17-23^a, ARMENIA - QUINDÍO**

Matricula 159480

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 0088 – **RESOLUCION PQRDS 4922 DE 14 DE FEBRERO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0088 - RESOLUCION PQRDS 4922 DE 14 DE FEBRERO DE 2024 "POR LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN COBRO SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO" MATRICULA 159480.**

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,

IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA

Profesional I

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 4922
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.20242024PQR677236 DEL 25-01-2024
MATRICULA 159480

El profesional 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, la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO** , en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición con radicado **No. 220242024PQR677236**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 06 NORTE # 16-31 APARTAMENTO 502** , identificado con **Matrícula 159480**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 06 NORTE # 16-31 APARTAMENTO 502** identificado con **Matrícula No.159480** , se observa que a la fecha dicho inmueble se presenta un saldo pendiente por valor de **QUINIENTOS SETETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS MCTE (1.829.630,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ACUEDUCTO	15	\$ 963.903,00
ALCANTARILLADO	12	\$ 228.606,00
ASEO	12	\$ 637.121,00

3. Que, 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 (...)*
4. Respecto al silencio administrativo que intenta catalogar el usuario es importante manifestarle que este procede únicamente cuando las peticiones o los recursos no han sido nunca resueltos ni comunicados, en cuanto a su respuesta en el presente, es importante aclarar que la Empresa procedió a dar respuesta mediante Oficio PQRDS No. 0106 del 11 de enero de 2024 dentro de los términos legales sin embargo evidenciando que el objeto era cerca de la información de la **Matrícula No. 159480** y la respuesta es acerca de la **Matrícula No. 146051**, cabe indicar que no fue una respuesta clara y de fondo, sin embargo hay lugar a que la entidad se pronuncie respecto a la misma sin que se acredite un silencio administrativo positivo, pues es claro que si fue resuelta aunque no de fondo dentro del Oficio PQRDS No. 0106 del 11 de enero de 2024 Por lo tanto en vista al artículo 13 de la ley 755 del 2015, es claro indicarse que la misma fue resuelta por los términos señalados en el código y en concordancia con la ley 142 de 1994 conforme al artículo 158 se acredita que la misma fue resuelta en los términos, para lo cual como el motivo de la presente es aclarar la petición anterior.
5. Ahora bien, para dar respuesta a esta petición, se remitiría en primera instancia al sistema comercial, el cual registra lo siguiente en la Matrícula **EPA 159480** con las siguientes observaciones:

En fecha del 2 de marzo de 2023:

Criterios de Búsqueda:
 Contrato: 159480
 Producto: [vacío]
 Botones: Filtros de Búsqueda, Buscar

Servicio	Producto	Atención	Código	Estado
1	1594801	1009883		SOLUCIO
1	1594801	969638		3 SOLUCIO
1	1594801	963317		3 SOLUCIO
1	1594801	942800		3 SOLUCIO
99	15948099	942193		3 SOLUCIO

Información:
 Fecha Radicado: 02/03/2023
 Fecha Respuesta: 02/03/2023
 Radicador: PABLOS
 Tipo Respuesta: 6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
 Tipo de Notificación: 1 - PENDIENTE NOTIFICACION
 Medio Recepción: 1 - PERSONAL
 Tipo Tramite: 4 - SOLICITUD
 Observación: SEGUN VISITA DE VERIFICACION REALIZADA EN TERRENO POR EL AREA DE...

“SEGUN VISITA DE VERIFICACION REALIZADA EN TERRENO POR EL AREA DE DIRECCION COMERCIAL Y CARTERA SE EVIDENCIA LA MANIPULACION Y CONEXION FRAUDULENTO QUE TIENE LOS APARTEMENTOS 403 Y 502 DEL EDIFICIO SIERRA GRANDE II UBICADO EN LA CL 6# 16 -61 BARRIO LOS PROFESIONALES. POR ESTA CAUSA SE PROCEDE A CREAR MATRICULAS PARA SU RESPECTIVA FACTURACION, Y COBRO DE 5 MESES POR AGUA NO FACTURADA, NO OBSTANTE, NO ES RESPONSABILIDAD DE E.P.A LA CONDICION DE LAS OBRAS CIVILES Y PROBLEMAS DE PRECION QUE PUEDA PRESENTAR ESTA ACOMETIDA Y SUS MEDIDORESSE ANEXA REGISTROS FOTOGRAFICOS Y VIDEO”.

Criterios de Búsqueda:
 Contrato: 159480
 Producto: [vacío]
 Botones: Filtros de Búsqueda, Buscar

Servicio	Producto	Atención	Código	Descripción	Estado
1	1594801	1009883			SOLUCIO
1	1594801	969638			3 SOLUCIO
1	1594801	963317			3 SOLUCIO
1	1594801	942800			3 SOLUCIO
99	15948099	942193			3 SOLUCIO

Información:
 Fecha Radicado: 02/03/2023
 Fecha Respuesta: 02/03/2023
 Radicador: PABLOS
 Tipo Respuesta: 6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
 Tipo de Notificación: 1 - PENDIENTE NOTIFICACION
 Medio Recepción: 1 - PERSONAL
 Tipo Tramite: 4 - SOLICITUD
 Observación: ESTE MEDIDOR FUE INSTALADO POR EL USUARIO. MARCA BATSUR SERIE 012522-22 LECTURA 0. APTO 502.

“ESTE MEDIDOR FUE INSTALADO POR EL USUARIO. MARCA BATSUR SERIE 012522-22 LECTURA 0. APTO 502”.

- Que en base a lo regulado por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, en fundamento a sus derechos reglados, acudio mediante visita tecnica a obtener la legalización del predio objeto de petición toda vez que se percata de una presunta Defraudación de fluidos, y el cual se identifica plenamente el inmueble que tenia acceso directo al servicio de acueducto sin estar debidamente solicitado y aprobado por la Empresa, además de observar la existencia de una medidor instalado por el usuario/suscriptor MARCA BATSUR SERIE 012522-22.
- Cabe indicar que despues de realizada la visita tecnica al predio, no ha sido posible la medición y/o lectura del servicio de acueducto legalizado en la mencionada fecha, por tal motivo de que no se permite el acceso a los funcionarios para realizar la respectiva acción de medir el consumo y determinar que el mismo se encuentre ocupado o vacío, para lo cual es pertinente indicar que en base a lo dispuesto en el inciso 4 del artículo 146 de la ley 142 de 1994 que señala “La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará



perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario”, únicamente aplica cuando no se tomen las medidas necesarias para obtener el consumo del predio, situación que ha llevado a las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP a realizar cobro por consumo promedio.

8. En conclusión, las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP, actualmente prestan sus servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo al predio ubicado en la CALLE 6 NORTE # 16-61 APARTAMENTO 502, debidamente legalizado desde el 2 de marzo de 2023, dentro del cual existen cobros por consumo, cargos fijos e intereses de mora que a la fecha ascienden a la suma de **UN MILLÓN CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CIENTO DIECISEIS PESOS MCTE (\$1.497.116)** correspondiente a 9 periodos facturados.
9. 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: **NEGAR** las pretensiones realizadas por la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO** de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de febrero de Dos Mil Veinticuatro (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA
Profesional I
Dirección Comercial E.P.A E.S.P. (MFG)

