

AVISO No. 186

02 De Abril de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 5519 DE 20 DE MARZO DE 2024**

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

Dirección del predio: **CARRERA 15 #1 7-23 A**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ**

Cargo: **ABOGADA CONTRATISTA**

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,



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Armenia, 02 abril de 2024

Señor (a):

**MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**

Dirección de notificación: **CARRERA 15 #1 7-23 A**

Matricula: **146051**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 186 - **RESOLUCIÓN PQRDS 5519 DE 20 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 186- RESOLUCIÓN PQRDS 5519 DE 20 DE MARZO DE 2024. "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,



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

**RESOLUCIÓN PQRDS No. 5519**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADO 2024PQR647650 DEL 29-02-2024**  
**MATRCIULA No. 146051**

L a Abogada 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

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. 20242024PQR466887**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 06 NORTE # 16-31 APARTAMENTO 404** , identificado con **Matrícula 146051**.

*"RESUELVE*

*ARTÍCULO PRIMERO: No Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO , de acuerdo a todo lo argumentado en el presente acto administrativo.*

*ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria señora, MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO, que dicho servicio fue legalizado en la fecha 03 de mayo de 2019 asignándose la Matrícula de factura EPA No. 146051 la cual es la referente para identificar al predio al cual se le está prestando el servicio, de la misma es pertinente que se le asigna el medidor con la serie J18FA818265R y es un servicio únicamente prestado por Empresas Publicas De Armenia de acuerdo a la normativa vigente y a la autorización legal que se le concede para establecer tales funciones.*

*ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO, de la presente Resolución.*

*ARTÍCULO 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 periodos 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 (2024)*

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 23 de Febrero de 2024 **Citación De Notificación personal No. 5290 Resolución PQRDS No. 5289.**
3. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS 5289 del 23 de Febrero 2024.**
4. En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”*. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de **Notificación personal No. 5290.**
5. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 06 NORTE # 16-31 APARTAMENTO 404** identificado con **Matrícula No.146051**, se observa que a la fecha dicho inmueble se presenta un saldo pendiente por valor de **SETECIENTOS TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS MCTE (703.840,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

SERVICIO	CANTIDAD	VALOR
ACUEDUCTO	7	\$ 224.548,00
ALCANTARILLADO	6	\$ 160.693,00
ASEO	6	\$ 318.599,00
COBRO DE OTROS SERVICIOS	0	\$ 0,00

6. 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 (...)*
7. Que, al revisar el registro documental del predio identificado con **Matrícula 146051**, se observa que se realizó suspensión por parte de nuestros funcionarios,

Matrícula	Identificación	Estado	Detalle	Fecha
1460511	1135378	3 SOLUCIONADA	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	22/01/2024
1460511	1132892	3 SOLUCIONADA	12 CORTE DEL SERVICIO	16/01/2024
1460511	1121669	3 SOLUCIONADA	14 REINSTALACION DEL SERVICIO	30/12/2023
1460511	1120718	3 SOLUCIONADA	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	29/12/2023
1460511	1120023	3 SOLUCIONADA	99 CAMBIO DE SERIE DE MEDIDOR	29/12/2023

8. Que, el último pago realizado al predio ubicado en la **CALLE 06 NORTE # 16-31 APARTAMENTO 404**, identificado con **Matrícula No.146051** fue el día 13/09/2023 por valor de **(\$ 505.204,00)**, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Valor Último Pago** \$ 505.204,00  
**Fecha último pago** 13/09/2023

9. En cuanto al servicio de acueducto donde el usuario manifiesta del porque se le realiza una suspensión y una facturación cuando a la fecha no le ha llegado una factura, es de recordar que de conformidad al contrato de condiciones uniformes de las Empresas Publicas De Armenia E.S.P el servicio de acueducto de la ciudad de Armenia Quindío le compete únicamente a la EPA, tal como lo acredita la **Cláusula 14. Derechos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. Constituyen derechos de la empresa prestadora:**

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato.

Por ende este está en todo su derecho de cobrar, suspender, cortar y facturar los servicios de que haya lugar de los cuales cada habitante del territorio este accediendo al consumo de agua o acueducto, sin embargo si a hoy el usuario se provee de este servicio, se da a entender que la puede estar consumiendo de manera legal e ilegal. De manera legal es cuando este ha realizado la solicitud pertinente a las Empresa Públicas De Armenia y su servicio es debidamente facturado y cobrado de lo contrario puede ser un servicio Directo ante el cual se cataloga como una falta ilegal, puesto que el usuario comete presunto fraude de fluidos ante el ente el cual tiene el derecho en este caso la entidad que brinda respuesta de petición y que a la fecha un vez se dé por enterado la situación la Empresa está en todo su derecho para ir a legalizar tal servicio.

10. Es importante recordar que dicho servicio fue legalizado en la fecha 03 de mayo de 2019 asignándose la **Matricula de factura EPA No. 146051** la cual es la referente para identificar al predio al cual se le está prestando el servicio, de la misma es pertinente que se le asigna el medidor con la serie **J18FA818265R** y es un servicio únicamente prestado por Empresas Publicas De Armenia de acuerdo a la normativa vigente y a la autorización legal que se le concede para establecer tales funciones.

11. Dado lo anterior no es procedente realizar la reconexión del predio ubicado en la **CALLE 06 NORTE # 16-31 APARTAMENTO 404**, identificado con **Matricula No.146051**, puesto que la entidad realizo el debido procedimiento y el hecho de que no llegue factura a su predio no lo exime del pago adeudado con nuestra entidad, pues las Empresas Publicas De Armenia tiene diferentes canales de atención para nuestros usuario uno de ellos es la página web [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) donde ingresando el número de Matrícula el usuario puede descargar su factura, también contamos con nuestra línea de Whatsapp **3228661882** donde con gusto es atendido por uno de nuestros funcionarios y estos le proporcionan la información necesaria **Matrícula No.146051**.

12. Que, es importante que la peticionaria tenga conocimiento que al realizar los cambios de dirección de cobro EPA estos se verán reflejados en el próximo periodo de facturación, por tal motivo para el presente caso si no ha llegado la factura corregida con la nomenclatura es porque en el mes siguiente se verá corregida, esto también sucede con nuestra página web, igualmente como se ha mencionado en varias ocasiones la entidad tiene distintos canales de atención para nuestros usuarios, puede comunicarse a nuestro chat de WhatsApp donde uno de nuestros funcionarios le

puede enviar un REPACI (pago parcial) para que realice el pago pertinente y no presente saldos en mora **Matrícula No.146051**.

13. Que, en razón de lo anterior, no se encuentra procedente acceder a sus pretensiones y se procederá a **CONFIRMAR** en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 5289 del 23 de Febrero de 2024**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 146051**.
14. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
15. 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: CONFIRMAR** en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 5289 del 23 de Febrero de 2024**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 146051**.

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

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., Veinte (20) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.