



**AVISO No 206**

11 de agosto del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: RESOLUCION -OFICIO -2360 del 03 de agosto de 2021

Persona a notificar: **OLGER NARANJO**

Dirección de notificación usuario EL PLACER MZ F CS 113

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL**

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. advirtiéndole 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**

Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 11 de agosto del 2021

Señor(a):  
**OLGER NARANJO**  
Dirección del predio: EL PLACER MZ F CS 113  
Matrícula No. 68561  
TELEFONO: 3217101839  
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 206 RESOLUCION-OFICIO – 2360 del 03 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.206** RESOLUCION-PQRDS -2360 del 03 de agosto de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 68561”***.

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**  
Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial EPA ESP



**OFICIO PQRDS No.2360**

Armenia, Q. 03 de agosto de 2021.

Señor (a):

**OLGER NARANJO**

**EL PLACER MZ F CS 113**

**Teléfono: 3217101839**

**Matricula 68561**

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta petición con radicado **2021PQR226506** del 13 de julio de 2021.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición con radicado **2021PQR226506** del 13 de julio de 2021, mediante la cual solicita sea revisado el contador de agua el cual indico que este no se ha hecho una correcta lectura para saber con exactitud el metraje consumido por el cual veo en el recibo en físico que en OBS. LECTURA: BAJO LLAVE y consulte el recibo en la página web y sale otra información la cual es OBS. LECTURA: BAJO por este motivo y por el alto costo en el valor a pagar deseo que sea verificado el contador y organizar los valores de estos en cuotas para ser más viable la forma de pagar ya que en la casa solo somos 2 personas para todo este consumo, esta desde el mes de abril hasta julio del presente año, pero estos altos costos me han dificultado el pago de total

Revisado en el sistema el predio se encuentra en MORA, por valor de **CIENTO NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$193.989)**, por conceptos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. **Matricula. 68561.**

Que mediante Resolución 2297 del 27 de julio de 2021, la entidad procedió a verificar estado del contador mediante visita de verificación realizada el día 22 de julio de 2021, así mismo se encontró precedente re liquidar la **cuenta 54982946** correspondiente al periodo de facturación del mes de junio de 2021, descontando para el efecto 11 M3, por error de lectura; dando respuesta a una de las peticiones solicitadas en el escrito de petición.

**“RESOLUCION PQRDS – 2297  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 68561**

El abogado 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 usuario **CIUDADANO ANONIMO**, 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, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **EL PLACER MZ F CS 113**, identificado con Matricula **68561**.
2. Que verificado en nuestro sistema el historial del predio, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente de pago de **CIENTO NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$193.989)** que corresponde a 2 cuentas en Acueducto, 2 en Alcantarillado y 3 en Aseo.
3. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 68561**, se observa el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco periodos, esto es del periodo mes 3 a 7, es decir de marzo a julio de 2021.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4673	2651	0	0	-1	NORMAL	22/07/2021
4654	0	0	47	42	BAJO LLAVE	22/06/2021
4635	0	0	46	-1	NORMAL	21/05/2021
4616	0	2569	0	42	BAJO LLAVE	21/04/2021
4597	2569	2512	57	-1	NORMAL	23/03/2021

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 68561**, se evidencia que se realizan bajo la observación **NORMAL** y **BAJO LLAVE**, sin embargo, por lo que en algunos periodos se ha facturado según promedio usuario y consumo estimado, es por ello que se verifica que el 21 de abril de 2021 fue el último registro de lectura certera por diferencias de lecturas indicando como lectura actual 2569 M3, con posterioridad a dicha lectura se ha seguido registrando en lectura anterior y actual 0 M3 por tres periodos, cobrándose un consumo promedio usuario y estimado, así como 0M3 en dos periodos facturando solo cargos fijos, sin embargo, el 22 de Julio se registró lectura de 2651M3
5. Que con base en lo informado y solicitado, se realizó visita de verificación el 22-07-21 la que arrojó lo siguiente: **“LEC 2659. 3 PERSONAS. SURTE PREDIO DE 2 PISOS EN EL PISO 1 EXISTEN 2 UNIDADES RESIDENCIALES Y UNA DE ELLAS ESTA DESOCUPADA. EN EL PISO 2 EXISTE 1 UNIDAD RESIDENCIAL MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA OLGER NARANJO...**
6. Que se tiene entonces que entre las lecturas 2569 M3 (lectura anterior) y 2651 M3 (lectura actual) existe una diferencia de 82 M3, sin embargo, se verifica que han sido facturados 93 M3, (47 M3 y 46 M3 ) por lo que en esta oportunidad resulta procedente descontar 11 M3, por error de lectura, en atención a

que el medidor se encuentra bajo llave, por lo que se ha procedido a facturar consumo usuario y consumo estimado.

7. Que en esta oportunidad se dispondrá descontar 11 M3 de la cuenta 54982946, por error de lectura, generada por la imposibilidad de tomar lectura por encontrarse BAJO LLAVE el medidor, que de resultar saldos a favor se aplicarán en las próximas facturas.

8. Que se aclara al usuario que los 82 M3 facturados corresponden al consumo registrado por el predio en 4 periodos, dado que como se puede verificar en la facturación en los periodos mes 4 y 7 se facturó un consumo de 0M3, cobrando solo cargos fijos.

9. Que no obstante, la procedencia de la reliquidación de la cuenta atrás indicada se le recuerda al usuario la necesidad de que mantenga el medidor libre de obstáculos que impida por parte de los funcionarios de EPA tomar las lecturas certeras, porque de lo contrario y como ocurrió en las cuentas 5 y 6 se tendrá que recurrir a facturar consumo promedio usuario o consumo sector.

10. 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”.

11. 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 (...).

12. 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:** Informar al usuario **CIUDADANO ANONIMO** que en esta oportunidad resulta procedente ordenar al área de facturación de la entidad re liquidar la cuenta 54982946, descontando para el efecto 11 M3, por error de lectura, ante la imposibilidad de la toma de la misma, por encontrarse BAJO LLAVE el medidor en la **Matrícula 68561** correspondiente al inmueble ubicado en **EL PLACER MZ F CS 113**.

**ARTICULO SEGUNDO:** Que se aclara al usuario **CIUDADANO ANONIMO** que los 82 M3 facturados corresponden al consumo registrado por el predio en 4 periodos, dado que como se puede verificar en la facturación en los periodos mes 4 y 7 se facturó un consumo de 0M3, cobrando solo cargos fijos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Que se le recuerda al usuario **CIUDADANO ANONIMO** la necesidad de que mantenga el medidor libre de obstáculos que impida por parte de los funcionarios de EPA tomar las lecturas certeras, porque de lo contrario y como ocurrió en las cuentas 5 y 6 se tendrá que recurrir a facturar consumo promedio usuario o consumo sector.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informa al usuario **CIUDADANO ANONIMO** que, de resultar saldos a favor, se aplicarán en las próximas facturas.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al usuario **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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 por medio del 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 veintisiete (27) días del mes de Julio de dos mil veintiuno (2021)."*

Que en cuanto a lo manifestado en el escrito de organizar los valores de estos en cuotas, se informa al peticionario que para acceder a la financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, es necesario presentarse personalmente 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 12:00 p.m, allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

**Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46:** Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

- Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que en la factura de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no está a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.
- Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.
- Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar carta autenticada por medio de la cual el propietario lo autorizada para realizar financiación a la deuda que tiene con la entidad, esta debe ir acompañada de fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario y arrendatario. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.
- Si el solicitante es persona jurídica deberá aportar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

En este sentido se entiende tramitada su solicitud, cualquier información adicional con gusto será atendida.

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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) 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.

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,

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Citación de Notificación Personal No. 2359 de 03/08/2021

Armenia, 03 de agosto de 2021

Señor (a):

**OLGER NARANJO**

**EL PLACER MZ F CS 113**

**Teléfono: 3217101839**

**Matricula 68561**

Armenia, Quindío

**ASUNTO: ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Oficio PQRDS – 2360.*

De manera comedida me permito informarle 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 notificarse personalmente del Oficio ***PQRDS – 2360 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA 68561”***.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Asimismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones trámites a que haya lugar en las matriculas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores re liquidados, de lo contrario se verá reflejado en los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial

Notificador





## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **Oficio PQRDS 2360 del 03 de agosto de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)