

AVISO No 219

26 de agosto del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION - PQRDS -2502 del 18 de agosto de 2021**

Persona a notificar: **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**

Dirección de notificación usuario **CRA 6 NO. 18 - 45**

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, 26 de agosto del 2021

Señor(a):
MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA
Dirección del predio: CRA 6 NO. 18 - 45
MATRICULA: 55000
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 219 RESOLUCION-PQRDS – 2502 del 18 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.219 RESOLUCION-PQRDS -2502** del 18 de agosto de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 55000.***

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

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 de la **Resolución PQR 2502 del 18 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)

Citación de Notificación Personal No. 2501 del 18/08/21

Armenia, Quindío. 18 de agosto del 2021

Señor (a):

MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA

Dirección de notificación: **CRA 6 No. 18-45**

Teléfono: 315 5406231

Matricula No. 55000

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2502*

De manera comedida me permito informarle que debe 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 12:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la *Resolución PQRDS 2502 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°55000”*.

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.

Así mismo, se informa al peticionario (a), 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. Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 2502
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 55000**

La abogada 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 señor **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado **VILLA LILIANA VIA EDEN CR 16 18-45**, identificado con **Matrícula 55000**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **VILLA LILIANA VIA EDEN CR 16 18-45**, identificado con **Matrícula 55000**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en mora por valor de **CIENTO ONCE MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS (\$111.820)** en los servicios de Acueducto y aseo.
3. 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”*.
4. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario, este Despacho ordenó la práctica de una GEOFONIA al predio identificado con **Matrícula 55000**, la cual se llevó a cabo el día 04 de agosto de 2021 y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 6802. 3 PERSONAS. PRESENTA FUGA NO VISIBLE ENTRE BAÑO SOCIAL Y BAÑO PRINCIPAL. MEDIDOR FUNCIONANDO NORMAL. SE RECOMIENDA SACAR MEDIDOR YA QUE ESTA INTERNO Y CAMBIARLO PORQUE YA CUMPLIO SU CICLO DE FUNCIONAMIENTO. FIRMA MARTHA LILIANA G... NO PROCEDE DESCUENTO YA QUE SE COBRA POR PROMEDIO NORMAL A 3 PERSONAS Y DEBEN REPARAR FUGA...”.
5. Que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: *“...habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido”*.

6. Que es deber del usuario proceder a reparar la fuga y realizar las recomendaciones brindadas por el funcionario, con el fin de evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio. **Matrícula 55000.**
7. Que se recomienda al usuario cerrar llave de paso, con el fin de evitar altos consumos en el predio, esto mientras se realiza la reparación de la fuga reportada mediante visita de verificación realizada el día 04 de agosto de 2021. **Matrícula 55000.**
8. Que de conformidad con lo arrojado en la visita realizada al predio, se evidencia que el medidor ya cumplió su ciclo de funcionamiento, por lo cual se informará al peticionario, que deberá proceder a instalar un medidor de agua en un plazo máximo de UN MES, que permita medir los consumos que genere los predios con **Matrícula 55000**, de esta manera seguir facturando acorde a lo registrado por el medidor, de no hacerlo la entidad procederá a ordenar la instalación de oficio.
9. Que el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá solicitarlo por medio de los canales virtuales de atención al cliente, para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 55000.**



10. Que el usuario 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 pre equipado, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 55000.**
11. Que tal y como se evidencio en la visita de verificación, el medidor que actualmente surte el predio se encuentra al interior de la vivienda, razón por lo cual no es posible realizar la lectura de los consumos reales del predio. **Matrícula 55000.**
12. De conformidad con lo anterior se le informa al usuario que es su deber adecuar el lugar del medidor, donde sea posible para los funcionarios de la entidad realizar la toma de lectura, una vez se realice dichas modificaciones, el usuario deberá notificar a la línea 116 de la entidad. **Matrícula 55000.**
13. Que la ley 142 de 1994 establece que “Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de



otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”

14. Que tal y como se manifestó de manera verbal a la señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, en visita realizada al predio, en este habitan un número de tres (3) personas y una vez verificado en el registro de mediciones, la entidad factura de conformidad con el consumo promedio por persona, el cual corresponde a 6M3. **Matrícula 55000.**
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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, en el sentido de realizar GEOFONIA al predio ubicado en **VILLA LILIANA VIA EDEN CR 16 18-45**, realizada el día 04 de agosto de 2021. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación actualizar lectura, según visita realizada al predio el día 04 de agosto de 2021, donde se evidencia que el predio ubicado en **VILLA LILIANA VIA EDEN CR 16 18-45**, cuenta con aparato de medición. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, que de conformidad con la visita realizada al predio el día 04 de agosto de 2021, se evidencio una fuga entre el baño social y baño principal. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO CUARTO: Conceder al usuario un plazo de dos (2) meses contados a partir de la fecha, para que haga la reparación de la fuga identificada en el predio mediante visita de verificación realizada el día 04 de agosto de 2021, la cual está situada entre el baño social y baño principal. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO QUINTO: Recomendar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, cerrar llave de paso, con el fin de evitar altos consumos en el predio, esto mientras se realiza la reparación de la fuga reportada mediante visita de verificación realizada el día 04 de agosto de 2021. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO SEXTO: Informar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, que el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula que *“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”*. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Informar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, que de conformidad con lo arrojado en la visita realizada al predio, se evidencia que el medidor ya cumplió su ciclo de funcionamiento, por lo cual se informará al peticionario, que deberá proceder a instalar un medidor de agua en

un plazo máximo de UN MES, que permita medir los consumos que genere los predios con **Matrícula 55000**, de esta manera seguir facturando acorde a lo registrado por el medidor, de no hacerlo la entidad procederá a ordenar la instalación de oficio

ARTÍCULO OCTAVO: Recomendar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, adecuar el lugar del medidor, donde sea posible para los funcionarios de la entidad realizar la toma de lectura, una vez se realice dichas modificaciones, el usuario deberá notificar a la línea 116 de la entidad. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO NOVENO: Informar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, que se dispondrá lo establecido en la norma *“cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”*. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO DECIMO: Informar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, que tal y como se manifestó de manera verbal a la señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, en visita realizada al predio, en este habitan un número de tres (3) personas y una vez verificado en el registro de mediciones, la entidad factura de conformidad con el consumo promedio por persona, el cual corresponde a 6M3. **Matrícula 55000.**

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO: Informar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, 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 55000.**

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: Notificar al peticionario, señora **MARTHA LILIANA GONZALEZ ZULETA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO DECIMO 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 por medio del correo electrónico 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 dieciocho (18) días del mes de agosto de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial