

**AVISO No 363**

02 DE DICIEMBRE del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 3823 del 24 de Noviembre de 2021

Persona a notificar: **JAIRO HOYOS**

Dirección de notificación usuario **CALLE 14 #15-48 APTO 201 ED MONTREAL**

Funcionario que expidió el acto: JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Cargo: Abogada Contratista

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

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 02 DE DICIEMBRE del 2021

Señor (a):

**JAIRO HOYOS**

Dirección:

**CALLE 14 #15-48 APTO 201 ED MONTREAL**

Tel: 321 552 9502

Matricula No.37977.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 363 RES- PQRDS 3823 del 24 de Noviembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.363** RES- PQRDS 3828 del 24 de Noviembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E “por la cual se decide un recurso de apelación”...”***

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

**OFICIO PQRDS - 3825**

Armenia, Q. 24 de noviembre de 2021

Doctora:

**EFIGENIA SUESCÚN VEGA**

Directora Territorial Occidente

Calle 33 #74B – 253

Correo: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) [dtoccidente@superservicios.gov.co](mailto:dtoccidente@superservicios.gov.co)

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Medellín, Antioquia

**Asunto:** Remisión Resolución **PQRDS 3823** del 24 de noviembre de 2021 por medio de la cual se da cumplimiento a lo ordenado por la **RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E** “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.  
(Radicado No.: 20218305504081 Fecha: 2021-11-22)

De la manera más atenta, me permito remitir adjunta copia de la Resolución **PQRDS 3823** del 24 de noviembre de 2021, por medio de la cual se da cumplimiento a lo ordenado por la **RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E** correspondiente al caso del señor **JAIRO HOYOS**

Atentamente,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**Anexo:** Resolución **PQRDS 3823** del 24 de noviembre de 2021 cinco (05) folios

**RESOLUCION PQRDS No. 3823**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E**

La Abogada Contratista de la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 (la) señor (a) **JAIRO HOYOS GIRALDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interponer un recurso de reposición en contra del RESOLUCIÓN N° 0768 del 15 de marzo del 2021, manifestando y solicitando lo siguiente:

Ciudad: Armenia DD 23 / MM 2 / AA 2021.

Señores (nombre de la empresa): EPA  
 Ciudad: Armenia

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.	
Correspondencia Recibida: 2021RE422	
Ciudadano: Jairo Hoyos	Fecha: 2021-02-23 12:00:33
Domicilio: <u>Residencia 0799</u> número de (Anexo: 2) _____	
Destinatario: Javier Salazar Giraldo	
Dirección Comercial	
Línea de atención al cliente: (Número de teléfono) que se identifica el predio	
Línea de atención al cliente: (Número de teléfono) que se identifica el predio	
PQRDS asociado: 2021PQR783971	

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra del radicado RESOLUCION QUE presentada ante (nombre de empresa) SE ANEXA DD 19 / MM 2 / AA 2021

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC -El número de identificación del prestador - ver factura) 33933

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° QUE SE ADJUNTA de fecha DD 19 / MM 2 / AA 2021.  
 Por las siguientes razones: porque me impidieron en la misma EPA

**Motivos de inconformidad:** (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que va le dieron)  
Evalúan la decisión tomada de cobrarme unos consumos tan elevados por yo mensualmente pagaba entre \$0.000 y \$0.000 pesos no se justifica que ahora me cobren 293.000 pesos y me cobren un consumo demeritado elevado y en la casa no permanecemos.

**Peticiones:** Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)  
Solicito corregir lo que se me está cobrando demeritado alto y seguir facturando lo que realmente me consume.

**Pruebas:** (Añote los números de los documentos, facturas, actas de revisión y/o comunicaciones que usted piense que apoyen su petición)  
 Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que enlisto a continuación (anexar).  
Anexo copia de la respuesta dada en la misma EPA.

Por otro lado, autorizo con mi firma expresamente, de manera voluntaria e inequívoca a la prestadora de servicios públicos ante quien se radica esta petición; y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para realizar las siguientes actuaciones:

1. Realizar toda citación, comunicación, notificación por aviso, notificación electrónica, respuesta, requerimiento o actuación que se genere de mi solicitud a través del correo electrónico tal como lo dispone el Capítulo IV "Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo", artículo 58 Notificación electrónica y Capítulo V "Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones", artículo 67 Notificación personal del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. El uso de mis datos personales de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012.

Informo que SI  ó NO  he presentado petición, recurso o solicitud, ante la Superservicios en nombre propio o por interpuesta persona, relacionada con los mismos hechos aquí narrados. En caso de que aplique, el número del radicado y la fecha de radicación es la siguiente: \_\_\_\_\_

Nombre completo: JAIRO HOYOS  
 C.C.: → 1.633.622  
 Celular/teléfono: 321 552 95 02  
 Dirección del predio: CL 14 # 15 - 48 Ap 201 Ed. Montreal.

**epa** la empresa de todos

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P

NIT. 890.000.439-9

Empresas Públicas de Armenia ESP

la empresa de todos

Detalles del Trámite

Fecha Ejecucion	2021-01-27 12:46:29	Programa	WFLEGA	Dirección	CLL 17 A # 26 - 56
Fecha Legalizacion	2021-01-29 12:49:01		LECTURA 2511, 3 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRADA	Teléfono	7441621
Código Estado Orden Actividad	3		FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, NO PROCEDE DESCUENTOS	Código Orden Trabajo	683015
Descripción	LEGALIZADA		VER CONSUMOS COBRADOS Y LECTURAS, SE HAN DEJADO DE COBRAR 220M3, EL MEDIDOR DE AGOSTO A ENERO REGISTRO 369M3 Y SOLO SE HAN COBRADO 149M3.....JOSE LANDAZURY		
Usuario	JFLANDAZURI	Observación			
		Código Tecnico	4115		

Lo anterior en relación al predio ubicado en **CL 14 # 15 - 48 AP 201 ED MONTREAL**, identificado con **Matrícula Interna 37977**, manifestando lo siguiente:

2. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor JAIRO HOYOS GIRALDO, interpuso Recurso de Reposición en contra del RESOLUCIÓN N° 0768 del 15 de marzo del 2021.
3. Que mediante RESOLUCIÓN N° 0768 del 15 de marzo del 2021, se dio respuesta a la petición 2021PQR783871, interpuesto por el (a) señor (a) JAIRO HOYOS GIRALDO, en la que se resolvió lo siguiente:

**RESOLUCIÓN PQRDS - 0768  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRÍCULA 37977**

El Profesional Universitario I adscrito a 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 (la) señor (a) **JAIRO HOYOS**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio EDIFICIO MONTREAL CL 14 # 15-48 APTO 201, identificado con **Matricula 37977**.
2. Que revisado en el sistema el predio se encuentra en MORA, por valor de **DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MIL QUINIETOS TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$ 273.535)**, por concepto de las obligaciones a cargo en el servicio prestado. **Matricula N° 37977**.

Servicio	Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
Descripción				
ASEO	1	\$20.754	\$0	\$20.754
ACUEDUCTO	2	\$130.174	\$0	\$130.174
ALCANTARILLADO	2	\$122.607	\$0	\$122.607

3. Que el consumo facturado en el predio fue bajo la observación de lectura certera y normal como se observa en el siguiente pantallazo y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
			Código	Descripción		
2514	2487	27	-1	NORMAL	15/02/2021	25
2487	2469	18	-1	NORMAL	14/01/2021	23
2469	2386	83	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	14/12/2020	10
2386	0	13	-1	NORMAL	12/11/2020	9
0	0	13	25	DIRECTO	14/10/2020	8

4. Artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.* **Matricula N° 37977**.
5. Que el día 27 de enero del 2021, se realizó visita técnica de verificación para realizar GEOFONÍA, al predio ubicado en EDIFICIO MONTREAL CL 14 # 15-48 APTO 201, identificado con **Matricula N° 37977**, en la que se observó lo siguiente: *"LECTURA 2511, 3 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, NO PROCEDE DESCUENTOS VER CONSUMOS COBRADOS Y LECTURAS, SE HAN DEJADO DE COBRAR 220M3, EL MEDIDOR DE AGOSTO A ENERO REGISTRO 369M3 Y SOLO SE HAN COBRADO 149M3..."*. **Matricula N° 37977**.
6. Que se informa que, desde el mes de agosto del 2020 a febrero del 2021, el medidor ha registrado 396m<sup>3</sup>, de los cuales se han cobrado 176m<sup>3</sup>, es decir, que la entidad ha dejado de cobrar 220m<sup>3</sup>. **Matricula N° 37977**.
7. Que, una vez revisado los históricos de consumos se observa que, para los periodos de enero y febrero del 2021, los consumos se han venido normalizando, registrando 18m<sup>3</sup> y 27m<sup>3</sup> respectivamente. **Matricula N° 37977**.

8. Que de conformidad con lo anterior este despacho no encuentra viable corregir la facturación a su cargo ya que el consumo en el predio obedece a la toma de lecturas certeras, lo que se le recomienda es revisar de manera permanente las instalaciones internas para no generar altos consumos, con el fin de que, en el ciclo siguiente de facturación, los consumos y los valores a pagar se normalicen. **Matrícula N° 37977.**
9. Que se le recomienda realizar un seguimiento al medidor y las instalaciones internas para no generar altos consumos en el predio, cerrando llave de paso pues la alta presión puede ser el causante de altos consumos. **Matrícula N° 37977.**
10. 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 Expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informar al (la) señor (a) **JAIRO HOYOS**, que el consumo en el predio obedece a lo registrado por el aparato de medición respecto del predio ubicado en EDIFICIO MONTREAL CL 14 # 15-48 APTO 201, identificado con **Matrícula N° 37977**, no procediendo corregir o ajustar la facturación a cargo y de conformidad con el análisis de las lecturas y la visita de verificación no se evidencia daño o anomalía alguna y que el consumo facturado en el predio fue bajo la observación de lectura certera y normal. **Matrícula N° 37977.**

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar de la presente resolución al (la) señor (a) **JAIRO HOYOS**, informándole que se le recomienda revisar el consumo y las instalaciones internas permanentemente para no generar altos consumos. **Matrícula N° 37977.**

**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 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 quince (15) días del mes de marzo de dos mil veintiuno (2021).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**GERMAN H. TURRIAGO JIMÉNEZ**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial – EPA ESP.

4. Que, mediante Resolución **PQRDS –0971** del 12 de abril de 2021, se resolvió el recurso de reposición confirmando la decisión tomada en resolución **PQRDS N° 0768** del 15 de marzo del 2021, se concedió además el recurso de apelación ante la SSPD, en consecuencia se procedió a remitir el respectivo expediente.
5. Que mediante **LA RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E**, “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”, la Superintendencia

de Servicios Públicos Domiciliarios dispuso “: *MODIFICAR la decisión N' 0768 del 15 de marzo de 2021, proferida por la empresa Empresas Públicas de Armenia E.S.P, y por tanto, de la factura de diciembre de 2020 y de febrero de 2021, se deben reliquidar, con base en el consumo promedio, que es 10,16 m<sup>3</sup> y 12,69 m<sup>3</sup> respectivamente, que es de conformidad con la parte motiva de esta Resolución.*”

6. Que en razón a lo anterior, EPA – ESP, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E**“Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E** “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas **No.52900743** (periodo de diciembre de 2020) cobrando únicamente 10,16m<sup>3</sup> y descontar los m<sup>3</sup> facturados de más, **No.53566902** (periodo de febrero de 2021), cobrando únicamente 12.69m<sup>3</sup> y descontar los m<sup>3</sup> facturados de más, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E** “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION **Matrícula 37977**”

**ARTICULO TERCERO:** Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar la presente decisión al señor **JAIRO HOYOS**

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de marzo de Dos Mil veintiuno (2021).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



## NOTIFICACION PERSONAL

hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cedula de ciudadanía no. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **RESOLUCIÓN PQRDS NO. 3823** por medio de la cual se da cumplimiento a lo ordenado por la **RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E** “por la cual se decide un recurso de apelación”.

\_\_\_\_\_  
Notificado (A)

\_\_\_\_\_  
Notificador (A)

Citación de Notificación Personal No. **3824** de 24/11/2021

Armenia, Q. 24 de noviembre de 2021

Señor (a):

**JAIRO HOYOS**

Dirección:

**CALLE 14 #15-48 APTO 201 ED MONTREAL**

Tel: 321 552 9502

Matricula No.37977.

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3823.*

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 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 3823 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300721615 DEL 22/11/2021 Expediente No. 2020830390104958E** “*por la cual se decide un recurso de apelación*”..”

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,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP