

AVISO No. 917

25 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11361 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **AMPARO LOPEZ**

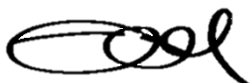
Dirección de notificación usuario **CALLE 17 # 14 – 38 APTO 201 EDIFICIO DAMASCO**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial. EPA E.S.



Armenia, Q., 25 de Octubre de 2024

Señor (a):

AMPARO LOPEZ

Dirección: **CALLE 17 # 14 – 38 APTO 201 EDIFICIO DAMASCO**

Matricula No. 68065

Armenia, Quindío.

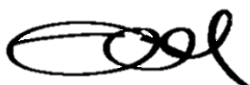
ASUNTO: Notificación por Aviso No. 917 RESOLUCION PQRDS 11361 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 917 RESOLUCIÓN PQRDS 11361 DEL 17 DE OCTUBRE 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,



ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial. EPA E.S.



RESOLUCION PQRDS 11361
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR349554
MATRICULA 68065

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, la señora **AMPARO LÓPEZ** 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. 2024PQR349554** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **CALLE 17 # 14 – 38 APTO 201 EDIFICIO DAMASCO**.
2. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...).*
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección: **CALLE 17 # 14 – 38 APTO 201 EDIFICIO DAMASCO**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
4. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita de verificación con el fin de confirmar la lectura y estado del medidor, así como de las instalaciones internas la cual arrojó el siguiente resultado: **MATRICULA 68065**.

“EDIFICIO SIN PORTERO NO CONTESTA EL CITOFONO TAMPOCO HAY # DE TELEFONICO PARA LLAMAR AL USUARIO REVISO GILDARDO JIMENEZ”

5. Que, como se observa en los registros de la visita de verificación no fue posible conocer el estado de las instalaciones internas así como del medidor, toda vez que no había una persona presente en el predio que se encargara de atender el procedimiento, **Matricula 68065**.
6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° **68065**, se puede observar que se factura por promedio, con la observación de medidor “BAJO LLAVE”, toda vez que

desde Junio no ha sido posible tomar las lecturas reales del medidor, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	Uso
2024	9	5393	0	697	13	LECTURA	BAJO LLAVE	17/09/2024	13	68827435	RESIDENCIAL
2024	8	5373	697	697	13	LECTURA	BAJO LLAVE	16/08/2024	13	68451645	RESIDENCIAL
2024	7	5352	697	697	12	LECTURA	BAJO LLAVE	18/07/2024	12	68076320	RESIDENCIAL
2024	6	5333	697	697	12	LECTURA	BAJO LLAVE	19/06/2024	12	67700672	RESIDENCIAL
2024	5	5314	697	686	11	LECTURA	NORMAL	17/05/2024	11	67326924	RESIDENCIAL

- Que es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"**
- Que, de igual manera la Empresa informa que es necesario que el usuario aporte un número telefónico, con el fin de agendar una nueva visita de verificación efectiva y así poder conocer las causas de los cobros facturados para los últimos periodos.
- Que, por los motivos anteriores no se encuentra procedente ajustar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que no fue posible realizar la visita de verificación con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, por encontrarse el predio con la observación "BAJO LLAVE".
- Que, se debe informar que para estudiar la viabilidad de generar un descuento en la cuenta de Aseo y teniendo en cuenta que el predio está deshabitado, es necesario que el usuario aporte las ultimas facturas del recibo de energía EDEQ pertenecientes al inmueble donde se verifique que hay un consumo menor a los 50 kilovatios. Matricula 91777.
- 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: No acceder a la pretensión de la peticionaria señora AMPARO LÓPEZ, en el sentido de realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación, toda vez que no se ha podido conocer el estado del medidor ni de las instalaciones internas por encontrarse el medidor "BAJO LLAVE". Matricula 68065.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la usuaria **AMPARO LÓPEZ** que para estudiar la viabilidad de generar algún descuento en la cuenta de Aseo y teniendo en cuenta que el predio se encuentra deshabitado es necesario que aporte las últimas facturas del recibo de energía de la **EDEQ** donde se demuestre un consumo menor a los **50 kilovatios**. **Matricula 68065**.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **AMPARO LÓPEZ** de la presente resolución.

ARTICULO 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 al 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 Dieciséis (16) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRÉS GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

REVISÓ: LUZ ADRIANA CARDONA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II

