

AVISO No. 922

29 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11415 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación usuario **MANZANA I CASA 13 URBANIZACION SAN FRANCISCO**

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., 29 de octubre de 2024

Señor (a):

CIUDADANO ANONIMO

Dirección: **MANAZANA CASA I CASA 13 URBANIZACION SAN FRANCISCO**

Matricula No. 15593

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 922 RESOLUCION PQRDS 11415 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 922 RESOLUCIÓN PQRDS 11415 DEL 21 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 11415
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR622685
MATRICULA 15593

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 con **RADICADO No. 2024PQR622685** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **MANZANA i CASA 13 URBANIZACION SAN FRANCISCO**.
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: **MANZANA i CASA 13 URBANIZACION SAN FRANCISCO**, 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, revisando el sistema comercial se observa visita de critica el dia 27 de Septiembre y tuvo el siguiente resultado:

“MEDIDOR INTERNO NADIE ATIENDE LA VISITA OPERARIO”

5. 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 15593**.

“SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, MEDIDOR BAJO LLAVE Y NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA EN EL PREDIO NO APORTO NUMERO DE TELEFONO PARA SU COMUNICACION”

6. Que, como se observa en los registros de las visitas 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 15593**.

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° **15593**, se puede observar que para el periodo de Septiembre se presentó un alto consumo de **21m3** entre una lectura anterior de 230m3 y una lectura actual de 251m3, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	
2024	9		5403	251	230	21	LECTURA	ALTO CONSUMO CO...	27/09/2024	10	69005247
2024	8		5383	230	221	9	LECTURA	NORMAL	29/08/2024	8	68628701
2024	7		5362	221	210	11	LECTURA	NORMAL	29/07/2024	7	68252716
2024	6		5343	210	204	6	LECTURA	NORMAL	28/06/2024	6	67877624
2024	5		5324	204	189	15	LECTURA	NORMAL	30/05/2024	3	67503438

8. Que, de la imagen anterior se observa que sus lecturas son ascendentes con la observación de Lectura Normal y se factura por diferencia de lectura, con base a las arrojadas por el medidor dispuesto en la dirección **MANZANA i CASA 13 URBANIZACION SAN FRANCISCO**.
9. 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"**
10. Que, así mismo se le recuerda al usuario que debe permitir realizar a los operarios la lectura del medidor mes a mes para evitar cobros por promedio, **Matricula 15593**.
11. 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 el último periodo.
12. 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"**.
13. 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 del peticionario **CIUDADANO ANONIMO**, 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 15593.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al usuario **CIUDADANO ANONIMO** de su deber de permitir la toma de lectura del medidor mes a mes para evitar cobros por promedio.

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario **CIUDADANO ANONIMO** del contenido 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 Veintiún (21) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

REVISÓ: LUZ ADRIANA CARDONA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II

Citación de Notificación Personal No. 11416 del 21 de octubre de 2024

Armenia, Quindío, 21 de Octubre de 2024

Señor:

CIUDADANO ANONIMO

Dirección: **MANZANA i CASA 13 URBANIZACION SAN FRANCISCO.**

Matrícula No. 15593

Armenia, Quindío

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRSD – 11415*

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 **PQRSD 11415 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P