

Armenia, Quindío. 20 de Mayo de 2020

Señor (a):

**JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**

Correo: N/A

Dirección del predio:

**CR 19 25 N 75 CS 6 CONDOMINIO LA COLONIA**

Matrícula No. **99844**

Armenia, Quindío

### NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO

En virtud de lo establecido en el Artículo 68 inciso 2 de la Ley 1437 de 2011, que determina que “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.” Y de conformidad con lo dispuesto en el **Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos**, del **Decreto 491 de 2020**, por medio del cual se adoptan las medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica, me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución **PQRDS No.1269** 20 de mayo de 2020 por medio de la cual se resuelve una petición, adjuntando copia íntegra del acto administrativo.

Lo anterior teniendo en cuenta que al revisar el derecho de petición radicado en la gerencia de EPA ESP el día 08 de mayo de 2020 con radicado interno No.1067, no se encontró correo electrónico ni número telefónico por medio del cual nos pudiéramos comunicar con usted para remitir por correo electrónico la presente respuesta a su petición, pues aunque tengamos conocimiento de la dirección del predio, no es posible realizar citación de notificación personal teniendo en cuenta la contingencia presentada por el COVID- 19 y teniendo en cuenta el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020 mencionado anteriormente.

La presente notificación se fijará en la página web de la entidad [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) por un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día 20 de Mayo de 2020

Contra el presente acto administrativo proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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) .



Notificador

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Anexo: Resolución **PQRDS No.1269** 20 de mayo de 2020



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**RESOLUCION PQRDS 1269**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 99844**

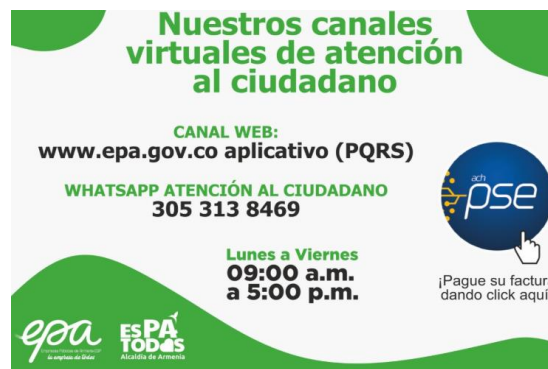
La abogada Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

**CONSIDERANDO**

1. Que el señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en calidad de propietario del predio ubicado en **CR 19 25 N 75 CS 6 CONDOMINIO LA COLONIA** identificado con **Matricula No.99844**, manifiesta que su consumo habitual, conforma a estadística es máximo 6m<sup>3</sup> por tratarse de una casa donde solo habita el peticionario, por lo anterior sus pagos nunca ascienden a más de \$77.000 y le fueron cobrados para el mes de abril de 2020 49m<sup>3</sup> por valor de \$251.514, indicando así que esto refleja un error de medición por parte de EPA, por lo anterior solicita que sea corregida la factura de EPA correspondiente al mes de abril de 2020, que se realice el correspondiente reembolso a su nombre, que se realice revisión en su vivienda del sistema hídrico con los elementos necesarios ejemplo geófono, como medio probatorio de su petición,
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 19 25 N 75 CS 6 CONDOMINIO LA COLONIA** identificado con **Matricula No.99844**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario se ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matricula N°99844**, la cual se llevó a cabo el día 18 de Mayo de 2020 y arrojó el siguiente resultado: “LECTURA 953, 1 PERSONA, SURTE UNA UND RESIDENCIAL, MEDIDOR FRENADO.”
4. Que observando el registro de medición el inmueble se encuentra habitado y el medidor no registra movimiento, en razón a que éste se encuentra “FRENADO”, como se pudo verificar en la visita realizada al predio con **Matricula No.99844** el día 18 de Mayo del presente año, es decir no registra los consumos reales del predio.
5. Que igualmente se observa que para la cuenta de abril de 2020 hubo un error de lectura lo cual incidió para el cobro elevado de 49m<sup>3</sup>, igualmente se verifico que el predio tiene medidor FRENADO como se explicó anteriormente.



6. 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”.
7. Que dado lo anterior, se informará a la peticionaria, que deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio y de esta manera seguir facturando acorde a lo registrado por el medidor. **Matrícula 99844.**
8. Que la usuaria 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 99844.**



9. Que la usuaria 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 preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 99844.**
10. Que así mismo, se ordenará al área de facturación re liquidar la cuenta de acueducto **No.50212507**, en el sentido de que sea cobrado únicamente 5m3 teniendo en cuenta el consumo promedio, igualmente que en el predio habita solo una persona. **Matrícula N°99844.**
11. Que se informa al peticionario, que la entidad tiene 5 días hábiles para realizar las re liquidaciones ordenadas por medio del presente acto administrativo, así mismo los valores que se generen como consecuencia de la reliquidación, serán cargados como saldo a favor en el servicio de acueducto, para los próximos períodos de facturación; que para iniciar el proceso de devolución del dinero a su cuenta bancaria como lo solicitó, deberá solicitarlo en el área de financiamiento 5 piso, Centro Administrativo Municipal CAM, aportando los siguientes documentos

- Copia del RUT
- Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía
- Certificación bancaria
- Copia de la presente Resolución

12. Que por último, se informa al peticionario que al revisar el derecho de petición radicado en la gerencia de EPA ESP el día 08 de mayo de 2020 con radicado interno No.1067, no se encontró correo electrónico ni número telefónico por medio del cual nos pudiéramos comunicar con usted para remitir por correo electrónico la presente respuesta a su petición, pues aunque tengamos conocimiento de la dirección del predio, no es posible realizar citación de notificación personal teniendo en cuenta la contingencia presentada por el COVID- 19.
13. Que debido a lo anterior se procederá a publicar en la página Web [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) de nuestra entidad, la notificación electrónica con el presente acto administrativo, lo anterior teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 **Artículo 68** “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.”
14. 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 del peticionario, el señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, la reliquidación de la cuenta de acueducto **No.50212507**, cobrar únicamente 5m3 teniendo en cuenta el consumo promedio, igualmente que en el predio habita solo una persona. **Matrícula N°99844.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, Que observando el registro de medición el inmueble se encuentra habitado y el medidor no registra movimiento, en razón a que éste se encuentra “FRENADO”, como se pudo verificar en la visita realizada al predio con **Matrícula No.99844** el día 18 de Mayo del presente año, es decir no registra los consumos reales del predio.

**ARTICULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, que la entidad tiene 5 días hábiles para realizar las re liquidaciones ordenadas por medio del presente acto administrativo, así mismo los valores que se generen como consecuencia de la reliquidación, serán cargados como saldo a favor en el servicio de acueducto, para los próximos períodos de facturación; que para iniciar el proceso de devolución del dinero a su cuenta bancaria como lo solicitó, deberá solicitarlo en el área de financiamiento 5 piso, Centro Administrativo Municipal CAM, aportando los siguientes documentos

- Copia del RUT
- Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía
- Certificación bancaria
- Copia de la presente Resolución

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, que 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 99844.**

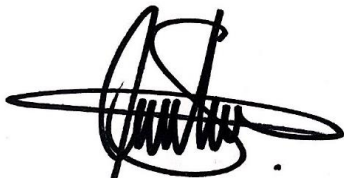
**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, que también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con la condición técnica de ser un medidor preequipado con lectura remota. Adicionalmente, deberá presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 9984**

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar al peticionario, señor **JORGE HUMBERTO TORRES HERNANDEZ**, de la presente resolución, por medio de la página Web [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) de nuestra entidad, lo anterior teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 **Artículo 68** “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.”

**ARTÍCULO SEPTIMO:** 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. 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, 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 veinte (20) días del mes de Mayo de Dos Mil veinte (2020).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP