

**AVISO No 402**

28 DE JUNIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar      **RESOLUCION PQRDS 3024 DEL 16 DE JUNIO DE 2023**

Persona a notificar:                      **ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ**

Dirección de notificación usuario    **CENTRO              CL 19 14 54 AP 202**

Funcionario que expidió el acto:      **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo:    **Profesional Universitario- 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,

**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
**Abogado**  
**Dirección Comercial EPA ESP**



Armenia, 28 DE JUNIO DE 2023

Señor(a)

**ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ**

**CENTRO CL 19 14 54 AP 202**

Matricula No. 41782.

Armenia, Quindío.

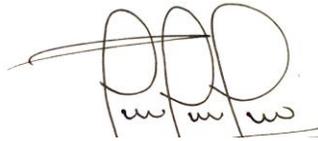
ASUNTO: Notificación por Aviso **402 RESOLUCION PQRDS 3024 DEL 16 DE JUNIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 402 RESOLUCION PQRDS 3024 DEL 16 DE JUNIO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 41782"**.

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
Abogado  
Direccion Comercial EPA ESP



Citación de Notificación Personal No. 3158 de 6/16/2023

Armenia, 16 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):

**ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ**

Dirección: CENTRO CL 19 14 54 AP 202

Email: anmaosmu@hotmail.com

Cel:

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal RESOLUCION PQRDS 3024 DEL 16 DE JUNIO DE 2023.*

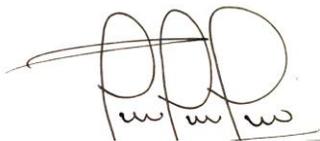
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 41782”**

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

**Abogado**

**Dirección Comercial EPA ESP**



**RESOLUCION PQRDS 3024 DEL 16 DE JUNIO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2023PQR240543 DEL 26/05/2023  
MATRICULA 41782**

El Profesional 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 **ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ**, 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 permite Informar a él (la) señor (a) ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ.
1. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CENTRO CL 19 14 54 AP 202**, identificado con **Matrícula N°41782** se observa que a la fecha se encuentra a **PAZ Y SALVO** por concepto de prestación de servicios públicos domiciliarios de **ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO** como se observa en el siguiente pantallazo.
2. Que, 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, el pasado 07 de junio del 2023, se ordenó visita de verificación al predio identificado con la siguiente dirección **CENTRO CL 19 14 54 AP 202**, visita que arrojó el siguiente concepto técnico. **Matrícula N°41782**

**LEC 4739. SURTE P2. AMOBLADO, PERO NO HABITADO HACE AÑOS. MEDIDOR FRENADO.  
INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA YOLANDA OROZCO... JHONNATAN DONCEL PACHON**

4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N°41782**, se observa lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5086	4739	0	0	-1	NORMAL	19/05/2023
5067	0	0	16	25	DIRECTO	19/04/2023
5048	0	4739	20	42	BAJO LLAVE	21/03/2023
5029	4739	4739	16	11	FRENADO	16/02/2023
5010	4739	4739	16	-1	NORMAL	17/01/2023

5. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO, toda vez que el predio cuenta con medidor instalado, FRENADO, **Matrícula N°41782**.

6. Que, 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, se informa al peticionario que el predio NO cuenta con un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales, por ende, la dirección comercial de la entidad procedió a facturar por promedio superior a los consumos facturados, con el objetivo de realizar cambio de instrumento de medida que le permita a la entidad facturar los consumos reales dando cumplimiento a la norma anteriormente citada. . **Matrícula N°41782**

8. Que, dada la visita de inspección realizada al predio, se encuentra procedente acceder parcialmente descontando los consumos facturados por promedio correspondiente a los meses, enero **N°61507055**, febrero **N°61866996**, marzo **N° 62224555** y **N° 62580337** abril de 2023 cobrando 0 mt3. **Matrícula N°41782**, y se enfatiza que se hace necesario la instalación del medidor. **Matrícula N°41782**.

9. de una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará seguimiento de lecturas por dos periodos de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado y la viabilidad de reliquidar las otras cuentas de acueducto objeto de reclamación debido a que el predio no cuenta con un aparato de medición que registre sus consumos reales. **Matrícula N°41782**.

10. Que, se informa al peticionario que el predio no tiene un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales, por ende, deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un PLAZO MÁXIMO DE UN MES so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula N°41782**.

11. Que, el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá 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 7:00 a.m. a 3:00 p.m, para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula N°41782**.

12. 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 R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula N°41782**.



13. Que, expuesto lo anterior se informa a la peticionaria que se cuentan con diversos medios para la adquisición de los medidores y el cambio de los mismos, información que es suministrada en nuestras ventanillas de atención al Usuario, de la entidad.
14. Que, una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará seguimiento de lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de **reliquidar la cuenta de acueducto objeto de reclamación debido** a que el predio no contaba con un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales. **Matrícula N°41782.**
15. Que, se dispondrá establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula N°41782** esto con el fin de **NO** facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que **únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.**
16. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre **DESOCUPADO**, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **Matrícula N°41782.**
17. Que, el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

**90.1** Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

**90.2** Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.*

18. 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:** encuentra procedente acceder parcialmente descontando los consumos facturados por promedio correspondiente a los meses, enero N°61507055, febrero N°61866996, marzo N° 62224555 y N° 62580337 abril de 2023 cobrando 0 mt3. **Matrícula N°41782**, y se enfatiza que se hace necesario la instalación del medidor. **Matrícula N°41782**.

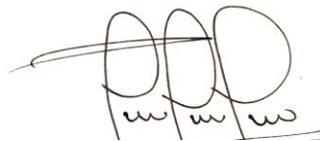
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la señora **ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ** Que, una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará seguimiento de lecturas por dos periodos de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado y la viabilidad de reliquidar las cuentas de acueducto objeto de reclamación. **Matrícula N°41782**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula N°41782**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos de acueducto, alcantarillado y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor **ANGELICA MARIA OSUNA MUÑOZ**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO 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. 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 Junio de Dos Mil veintitrés (2023).



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
Abogado  
Direccion 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 del **RESOLUCION PQRDS 3024 DEL 16 DE JUNIO DE 2023**, 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)

