

AVISO No. 0145

18 Marzo de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **GUSTAVO RIOS MORALES** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5275 DE 08 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **GUSTAVO RIOS MORALES**

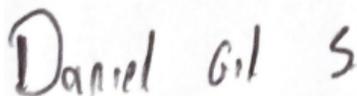
Dirección del predio: **LOTE 1 CONDOMINIO ZINAMAYCA VEREDA MURILLO.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



DANIEL GIL SANCHEZ
Abogado-Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.



Armenia, 18 Marzo de 2024

Señor (a):

GUSTAVO RIOS MORALES

Dirección de notificación: **LOTE 1 CONDOMINIO ZINAMAYCA VEREDA MURILLO.**

Matricula: **131423**

Armenia, Quindío

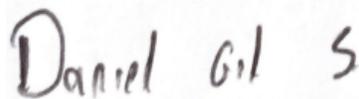
ASUNTO: Notificación por Aviso 0145 - **RESOLUCION PQRDS 5275 DE 08 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0145 - RESOLUCION PQRDS 5275 DE 08 DE MARZO 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,



DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 5275 DEL 08 DE MARZO DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR828326
MATRICULA 131423**

El Abogado Profesional 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 **GUSTAVO RIOS MORALES**, 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) **GUSTAVO RIOS MORALES**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **LOTE 1 CONDOMINIO ZINAMAYCA VEREDA MURILLO**. identificado con **Matrícula N°131423**, se observa que a la fecha se encuentra con un pendiente de pago por valor de **\$ 2.717.070,00** por concepto cartera vencida.
3. 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 (...)*.
4. 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”*.
5. Que el consumo facturado en el predio para el periodo objeto de reclamo fue bajo la observación de lectura certera **NORMAL** como se observa en el siguiente pantallazo, sin embargo venia presentando una observación de desocupado y no se cobra ningún metro cubico de consumo como se puede apreciar,

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	2	5265	650	650	0	LECTURA	NORMAL	27/02/2024
2024	1	5246	650	650	0	LECTURA	DESOCUPADO	26/01/2024
2023	12	5227	650	650	0	LECTURA	NORMAL	27/12/2023
2023	11	5208	650	650	0	LECTURA	NORMAL	27/11/2023
2023	10	5189	650	650	0	LECTURA	NORMAL	27/10/2023

6. Respecto de la situación que manifiesta el usuario sobre la inoperancia de la Entidad frente a las suspensiones del servicio se tiene la evidencia de que la empresa ha actuado sobre los lineamientos legales y en los tiempos establecidos en la normatividad existente, tal y como se podrá apreciar en el siguiente pantallazo del sistema de información de la entidad donde esta última ha generado desde el año 2020, aproximadamente 20 ordenes entre suspensión, cortes y

cortes especiales del servicio, donde el corte drástico fue ejecutado el día 09 de septiembre de 2023 ya que en los anteriores el usuario de reconectaba de forma indebida sin que la empresa tuviera conocimiento.

Servicio	Producto	Atención	Estado		Trámite		
			Código	Descripción	Código	Descripción	
1	1314231	932895	3	SOLUCIONADA	137	CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	09/02/2023
1	1314231	931949	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	07/02/2023
1	1314231	916055	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	10/01/2023
1	1314231	902949	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	12/12/2022
1	1314231	885526	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	03/11/2022
1	1314231	873748	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	10/10/2022
1	1314231	859182	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	05/09/2022
1	1314231	843617	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	04/08/2022
1	1314231	830517	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	11/07/2022
1	1314231	815258	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	07/06/2022
1	1314231	799698	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	10/05/2022
1	1314231	787245	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	18/04/2022
1	1314231	772188	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	14/03/2022
1	1314231	756708	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	09/02/2022
1	1314231	744940	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	19/01/2022
1	1314231	729505	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	10/12/2021
7	1314237	689657	3	SOLUCIONADA	82	RECLAMACION POR DESOCUPADO	27/07/2021
1	1314231	687764	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	21/07/2021
7	1314237	683215	3	SOLUCIONADA	82	RECLAMACION POR DESOCUPADO	29/06/2021
1	1314231	563045	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	13/01/2020

7. En cuanto a la Posición dominante a la que hace referencia el usuario , es válido realizar claridad al usuario que No se están cobrando Consumos en el predio, sin embargo si se genera un cobro de Cargos fijos de Ley, en virtud a que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio, el cual tiene suspendido por falta de pago, según la información de la

entidad, de estar conectados directamente estarían incurriendo en un delito de carácter Penal, para lo cual se enviaran las visitas pertinentes.

8. Que aunado a lo anterior el predio presenta una situación donde no ubican el medidor o la caja en una zona visible a los funcionarios; 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*”.

9. Que, de conformidad con lo anterior se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a solamente a las últimas 5 facturas en el ítem de producción de aseo.

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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder Parcialmente a las pretensiones del peticionario, el señor **GUSTAVO RIOS MORALES**, en el sentido de que se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a solamente a las últimas 5 facturas en el ítem de producción de aseo para el predio identificado con la **Matrícula N° 131423**. Dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas del cobro. **Matricula 131423**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, el señor **GUSTAVO RIOS MORALES**, de la presente Resolución.

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 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 Ocho (08) días del mes de Marzo Dos Mil veinticuatro (2024).

DANIEL GIL SANCHEZ
Abogado-Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Citación de Notificación Personal No. **5276** de 08/03/2024

Armenia, 08 DE MARZO DE 2024

Señor:

GUSTAVO RIOS MORALES

Dirección: LOTE 1 CONDOMINIO ZINAMAYCA VEREDA MURILLO.

Matricula: 131423

Armenia, Quindío

ASUNTO: *Citación de Notificación personal* **RESOLUCION PQRDS 5275 DEL 08 DE MARZO DE 2024.**

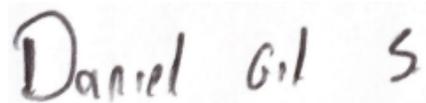
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:00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

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 periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



DANIEL GIL SANCHEZ

Abogado-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

