

**AVISO No 06**

05 de Enero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4221 del 28 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección de notificación usuario BARRIO MODELO MZ G CASA 4 PISO 1

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: 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,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 de Enero de 2022

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección: BARRIO MODELO MZ G CASA 4

**Matrícula No. 92146**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 06 RES- PQRDS 4221 del 28 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 06** RES- PQRDS 4221 del 28 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°92146”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4221  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 92146**

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, la señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, 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 le informa lo siguiente respecto del predio **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matrícula 92146**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MODELO MZ G CS 4 P 1**, identificado con **Matrícula 92146**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS Mcte (\$8.860)**, correspondiente a una cuenta de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 92146**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.56933508**, **No.56588736**, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 92146**.
5. Que, no se realizó por parte de la Empresa, el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: *"...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores..."*.
6. Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, *"Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3"*.

7. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.56933508**, **No.56588736**, realizando el cobro únicamente de **3M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 92146.**
8. Que en relación a las cuentas **No. 56246871**, **No.55905980**, **No.55566649**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146.**
9. Que, se recomienda a la usuaria, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula No. 92146.**
10. Que, se informa a la peticionaria, que la entidad nunca se rehúsa a recibir los derechos de petición, dado que es un Derecho que tiene cada usuario de nuestro servicio, así mismo la entidad cuenta con varios canales de atención como lo es el de Atenciones verbales en las Oficinas de EPA ESP, por medio físico radicando en la oficina de correspondencia de EPA ESP, vía WhatsApp, a través de correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) y por medio del aplicativo de PQRDS el cual se encuentra en la página web de la entidad [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co)
11. Que 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. **Matrícula No. 92146.**
12. 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 de la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.56933508**, **No.56588736**, realizando el cobro únicamente de **3M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 92146.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, que en relación a las cuentas **No.56246871, No.55905980, No.55566649**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 92146.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, 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. **Matrícula No. 92146.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, que la entidad nunca se rehúsa a recibir los derechos de petición, dado que es un Derecho que tiene cada usuario de nuestro servicio, así mismo la entidad cuenta con varios canales de atención como lo es el de Atenciones verbales en las Oficinas de EPA ESP, por medio físico radicando en la oficina de correspondencia de EPA ESP, vía WhatsApp, a través de correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) y por medio del aplicativo de PQRDS el cual se encuentra en la página web de la entidad [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co)

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección 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 de la **Resolución PQRDS 4221 del 28 de diciembre de 2021**, haciéndosele saber que 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado(a)

\_\_\_\_\_  
Notificador

Citación de Notificación Personal No. **4222** de 28/12/2021

Armenia, Q. 28 de diciembre de 2021.

Señor (a):

**LUDIVIA ARBOLEDA HERNANDEZ**

Dirección: BARRIO MODELO MZ G CASA 4

**Matrícula No. 92146**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 4221*

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 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 4221 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°92146”**.

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,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.