

**AVISO No 168**

16 de Julio del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS - 1995 del 07 de julio de 2021**

Persona a notificar: **CARMEN ELISA ZAMBRANO**

Dirección de notificación usuario **URB MANANTIALES MZ G CS 7 P 1**

Funcionario que expidió el acto: **JULIO CESAR GOMEZ**

Cargo: **Abogado Contratista**

Recursos que proceden: 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.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**  
Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 16 de Julio del 2021

Señor(a):  
**CARMEN ELISA ZAMBRANO**  
**Dirección del predio: URB MANANTIALES MZ G CS 7 P 1**  
**Matrícula No. 71571**  
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 168 RESOLUCION-PQRDS - 1995 del 07 de julio de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.168** RESOLUCION-PQRDS -1995 del 07 de julio de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 71571”**.

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**  
Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 1995**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 71571**

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 la usuaria **CARMEN ELISA ZAMBRANO**, 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 el escrito de petición respecto del predio ubicado en URB MANANTIALES MZ G CS 7 P 1, identificado con Matrícula 71571, Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P. le informa.
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 (...). por ende, se realizará revisión a las facturas comprendidas entre el periodo de enero al periodo de mayo de 2021.
3. Que se verificó en la base de pagos de la entidad y el predio con Matrícula 71571 presenta un saldo pendiente de pago por valor de **SEISCIENTOS SETENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS VEINTINUEVE PESOS (\$672.329)**, que corresponde a cinco cuentas por los servicios prestados.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora	Uso	Estrato	
	Código	Descripción							Código	Descripción
715711	1	ACUEDUCTO	5	\$357.954	\$0	\$353.789	\$4.185	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO
715712	2	ALCANTARILLADO	5	\$212.068	\$0	\$210.109	\$1.959	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO
715717	7	ASEO	5	\$102.307	\$0	\$102.307	\$0	RESIDENCIAL	3	MEDIO BAJO

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula 71571, se observa para la cuenta objeto de reclamo que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

¿Equipo Medición? S

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4600	456	441	15	-1	NORMAL	30/06/2021
4641	441	426	15	-1	NORMAL	31/05/2021
4622	426	411	15	-1	NORMAL	30/04/2021
4603	411	395	16	-1	NORMAL	30/03/2021
4504	395	379	16	-1	NORMAL	26/02/2021

5. Que para el periodo mes 6 se facturaron por consumo los mismos 15 M3 que en la cuenta del periodo mes 5 objeto de reclamo, esto es, en ambas cuentas 5474976 y 55088104. Matrícula 71571.
6. Que se le informa a la usuaria que en esta oportunidad no se requiere de practica de visita dado que del registro de mediciones se verifica que en los últimos 5 periodos las lecturas se han realizado bajo la observación de NORMAL registrando un consumo de 15M3 para cada periodo, unido a que se evidencia que la alza que advierte la usuaria existe en el cobro de la cuenta objeto de reclamo obedece a una financiación que se cayó por mora en el pago de más de 5 meses.
7. Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura, máxime si en esta oportunidad se puede verificar de las lecturas de los últimos 5 periodos que se han registrado un consumo de 15M3 en cada una.

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones	
			Código	Descripción		Código	Descripción
19	2021	6	33	LECTURA	456	-1	NORMAL
19	2021	5	33	LECTURA	441	-1	NORMAL
19	2021	4	33	LECTURA	426	-1	NORMAL
19	2021	3	33	LECTURA	411	-1	NORMAL
19	2021	2	33	LECTURA	395	-1	NORMAL

8. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes, Matrícula 71571.

9. 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”.

10. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reliquidación de la cuenta objeto de reclamo 54749706, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Matrícula 71571.

11. Que se recomienda al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. Matrícula 71571.

12. Que sobre los pagos realizados se inserta imagen de los realizados en el año 2021, así:

Tabla Separada

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recauda	Fecha Creacion
1003202121004	32557456	\$100.000	2021-03-10 12:00:00	2021-03-10 09:45...
2501202121007	32278965	\$334.326	2021-01-25 12:00:00	2021-01-25 09:53...
1412202021006	32199814	\$100.000	2020-12-14 12:00:00	2020-12-14 08:50...
3009202021002	31789379	\$87.486	2020-09-30 12:00:00	2020-09-30 07:59...
1007202021009	31543563	\$67.646	2020-07-10 12:00:00	2020-07-10 09:29...
1202202021009	30909143	\$67.057	2020-02-12 12:00:00	2020-02-12 08:29...
1501202021009	30794585	\$96.520	2020-01-15 12:00:00	2020-01-15 12:23...

13. Que se advierte que el pago realizado el 25 de Enero de 2021 por valor de **TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS VEINTISEIS PESOS (\$334.326)** corresponde a lo facturado en la cuenta numero 53071255.



**Empresas Públicas de Armenia ESP**  
 NIT. 896.888.438-9 - C.A.B. Cía. S.A. S. - Tel. 7411788 - www.epa.gov.co - Armenia - Quindío  
 Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res. 759 221196 - Autorizados servicios públicos domiciliarios  
 Res. 547 25015912 - Agente receptor IVA - C.A. - Autorizados servicios públicos domiciliarios Res. 1480  
 050597 - IVA - Régimen común. Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

**NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**

**71571**

---

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Nombre: **Palacios Casas Flor Alba** C.C./N.I.T.: **71571800**  
 Dirección de entrega: **MZ G CS 7 P 1** Clase de servicio: **1 Residencial**  
 Dirección del predio: **MZ G CS 7 P 1** Estado: **3 Medio Bajo**  
 Bando: **URB Manantiales** Ciclo: **Ciclo 19**  
 Ruta de reparto: **193000867400** Meses de deuda: **3** Saldo a favor: **\$ 0,00**

**DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO**

Marca: **Jana** Número Q1814000000075 Diámetro: **1** Obs. lectura: **NORMAL**  
 Lectura anterior: **346** Lectura actual: **363** Consumo rd: **17** Promedio: **18**  
 Periodo facturado desde: **27/11/20** - Hasta: **28/12/20**

**SERVICIO DE ABASTECIMIENTO**

Tipo de productor: **Residencial** Ocupada: **1** Desocupada: **0** Frecuencia Semanal: **3**  
 Num. de unidades residenciales: **0** Recreación: **3**  
 Tria: **0** Barrio: **2**

Tria	Tria						
0.0007	0.0018	0.0606	0.0000	0.0004	0.9900	58.2100	

**RESUMEN DE FACTURA**

Factura de venta num: **53071255**  
 Fecha de emisión: **30/12/2020**  
 Referencia de pago num: **NO VALIDA PARA PAGO**  
 Fecha max. de entrega: **06/01/2021**  
 Periodicidad: **Mensual**  
 Saldo Anterior: **\$ 172.702,00**  
 Pago Oportuno Hasta: **13/01/2021**  
**TOTAL A PAGAR: 334.326,00**  
 Suspensión a Partir de: **18/01/2021**

14. Que lo cobrado en la factura objeto de reclamo no obedece solo a consumo, si no a un saldo que fue objeto de financiación que se cayó, por mora en el pago de más de 5 meses.

15. 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 de la usuaria **CARMEN ELISA ZAMBRANO**, de re liquidar o reajustar la cuenta objeto de reclamo 54749706, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, bajo la observación de NORMAL, unido a que como se indicó el alza en los valores facturados obedece a una financiación que se cayó por mora en el pago de más de 5 cuotas, lo que hace innecesaria en esta oportunidad la realización de visita de verificación como ya se indicó. Matrícula 71571.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la usuaria **CARMEN ELISA ZAMBRANO**, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. Matrícula 71571.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la usuaria **CARMEN ELISA ZAMBRANO**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se determinó que lo facturado en la cuenta objeto de reclamo 54749706 obedeció al consumo real para el predio 71571.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria **CARMEN ELISA ZAMBRANO** que el último pago realizado fue el 10 de marzo de 2021 por **CIEN MIL PESOS (\$100.000)**

**ARTICULO QUINTO:** Notificar a la usuaria **CARMEN ELISA ZAMBRANO**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 siete (7) días del mes de Julio de Dos Mil Veintiuno (2021).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JULIO CESAR GOMEZ GALLEGU**

Abogado Contratista  
Dirección Comercial

