

**AVISO No 215**

24 de agosto del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO - PQRDS -2493 del 13 de agosto de 2021**

Persona a notificar: **BERNARDO VALENCIA CARDONA**

Dirección de notificación usuario **URBANIZACION TEJARES DEL PARQUE CRA 14 8N – 49  
CASA 18**

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

Cargo: **Abogado 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. 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 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, 24 de agosto del 2021

Señor(a):

**BERNARDO VALENCIA CARDONA**

**Dirección del predio:** URBANIZACION TEJARES DEL PARQUE CRA 14 8N – 49 CASA 18

**MATRICULA:** 101142

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 215 OFICIO-PQRDS – 2493 del 13 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.215** OFICIO-PQRDS -2493 del 13 de agosto de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 101142.***

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 QRDS 2493**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 101142**

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 el señor **BERNARDO VALENCIA CARDONA**, 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 la **URBANIZACION TEJARES DEL PARQUE CRA 14 8N-49 CASA 18**, identificado con Matrícula 101142, 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 101142 se encuentra a **PAZ Y SALVO** por los servicios prestados.
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula 101142, se observa para la cuenta objeto de reclamo se factura bajo la Observación de Lectura ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4682	1473	1453	20	-1	NORMAL	9/08/2021
4663	1453	1400	53	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	8/07/2021
4644	1400	1379	21	-1	NORMAL	9/06/2021
4625	1379	1361	18	-1	NORMAL	10/05/2021
4606	1361	1345	16	-1	NORMAL	9/04/2021

5. Que previa a la facturación de la cuenta 55153212 se realizó visita critica la cual fue atendida por la señora AMPARO, conforme se verifica en la siguiente imagen:



Ver   Separar

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
684138	3 LEGALIZADA	720441	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LEC 1456 ... 2 PERSONAS ...	2021-07-02 03:09:50
271641	3 LEGALIZADA	293620	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	1	CUADRILLA PARA PQR	De acuerdo a resolución de ...	2018-04-24 12:19:52

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2021-07-06 04:53:56	Programa	WFLEGA	Dirección	CL 32	
Fecha Legalizacion	2021-07-06 04:55:17	Observación	LEC 1456 ... 2 PERSONAS SURTE CASA NIVEL 1 Y 2 MEDIDOR REGISTRA NORMAL , INSTALCIONES EN BUEN ESTADO ... AMPARO ....		Teléfono	3113289887
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4480	Código Orden Trabajo	720441	
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO			

6. Que para el periodo mes 8 se facturaron por consumo 20 M3, esto es, para la cuenta 55490973 ya se normalizó el consumo registrándose como lectura actual 1473 M3. Matrícula 101142.

7. Que en visita de verificación realizada el 2 de Julio de 2021 para el predio con Matrícula 101142 arrojó: " LEC 1456 ... 2 PERSONAS SURTE CASA NIVEL 1 Y 2 MEDIDOR REGISTRA NORMAL , INSTALCIONES EN BUEN ESTADO ... AMPARO ....

8. 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 la visita crítica y de verificación indican que el funcionamiento del medidor y las instalaciones es normal, visitas que en ambas oportunidades fueron atendidas.

9. 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 101142.

10. 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".

11. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reliquidación de la cuenta objeto de reclamo 55153212, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Matrícula 101142.

12. Que tal y como es indicado por el usuario en esta oportunidad no se advierte la existencia de algún daño máxime si el estado y funcionamiento del medidor registra NORMAL, por lo que se le 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 101142.

13. Que se le informa al usuario que en cuanto a la visita realizada fue en atención al ALTO CONSUMO registrado por el predio, la que se hace con miras a establecer las causas del mismo, que muy seguramente el revisor por error involuntario indicó que fue solicitada por el usuario, pero la misma fue realizada sin petición previa de parte, actividad que se constituye en elemental para la empresa con el fin de establecer no solo las lecturas certeras sino, el estado y funcionamiento del medidor cuando se advierte existe alguna alteración en el consumo.

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:** Comunicar al usuario señor **BERNARDO VALENCIA CARDONA**, que en esta oportunidad es improcedente re liquidar o reajustar la cuenta 55153212, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, bajo la observación de ALTO CONSUMO, confirmado en visita crítica. Matrícula 101142.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informa al usuario que en cuanto a la visita realizada fue en atención al ALTO CONSUMO registrado por el predio, la que se hace con miras a establecer las causas del mismo, que muy seguramente el revisor por error involuntario indicó que fue solicitada por el usuario, pero la misma fue realizada sin petición previa de parte, actividad que se constituye en elemental para la empresa con el fin de establecer no solo las lecturas certeras sino, el estado y funcionamiento del medidor cuando se advierte existe alguna alteración en el consumo.

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar al peticionario, señor **BERNARDO VALENCIA CARDONA**, 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 101142.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **BERNARDO VALENCIA CARDONA**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos, y se determinó que lo facturado en la cuenta objeto de reclamo 55153212 obedeció al consumo real para el predio 101142 confirmado por visita crítica que fuera atendida. Matrícula 101142.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al peticionario, señor **BERNARDO VALENCIA CARDONA** 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 trece (13) días del mes de Agosto de Dos Mil Veintiuno (2021).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**JULIO CÉSAR GOMEZ GALLEGO**

Abogado Contratista  
Dirección Comercial

## ***NOTIFICACIÓN PERSONAL***

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ se hizo presente ante este despacho el (la) señor (a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse personalmente del Oficio de PQRDS No. \_\_\_\_\_ de 2021 haciéndole saber que contra dicha decisión 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.

\_\_\_\_\_

Notificado (a).

\_\_\_\_\_

Notificador.

Citación de Notificación Personal No. 2494 de 13/08/2021

Armenia, 13 de Agosto de 2021

Señor (a):

**BERNARDO VALENCIA CARDONA**  
**URBANIZACION TEJARES DEL PARQUE**

**CRA 14 8N-49 CASA 18**

MATRICULA: 101142

Armenia, Quindío

**ASUNTO: ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Oficio PQRDS – 2493.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA** 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 Resolución ***PQRDS – 2493 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA 101142”.***

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.

Asimismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones trámites a que haya lugar en las matriculas 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 en los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

  
**JULIO CESAR GOMEZ GALLEGO**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial