

**AVISO No 249**

14 de septiembre del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar                      OFICIO – PQRDS -2780 del 06 de septiembre de 2021

Persona a notificar:                                      **LAURA PINZON MARIN**

Dirección de notificación usuario                      MZ 10 # 17 SANTARRITA

Funcionario que expidió el acto:                      **LUISA FERNANDA GIL**

Cargo:    Abogada 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, 14 de septiembre del 2021

Señor(a):

**LAURA PINZON MARIN**

**Dirección del predio:** MZ 10 # 17 SANTARRITA

**MATRICULA:** 16198

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 249 OFICIO- PQRDS – 2780 del 06 de septiembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.249** OFICIO-PQRDS -2780 del 06 de septiembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 16198.***

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

## 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 2780 del 06 de septiembre de 2021**, 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)

**Citación de Notificación Personal No. 2779 del 06/09/21**



Armenia, Quindío. 06 de septiembre del 2021

Señor (a): **LAURA PINZON MARIN**  
Dirección de notificación: **MZ 10 #17 SANTARRITA**  
Teléfono: 311 763 386- 311 352 3886  
Matricula No. **16198**  
Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2780*

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 12:30 p.m., a fin de notificarse personalmente del Oficio **PQRDS 2780 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 16198”**.

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,

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista  
Dirección Comercial  
Notificador



**OFICIO PQRDS No. 2780**

Armenia, 06 de septiembre de 2021

Señor (a): **LAURA PINZON MARIN**  
Dirección de notificación: **MZ 10 #17 SANTARRITA**  
Teléfono: 311 763 386- 311 352 3886  
Matricula No. **16198**  
Armenia, Quindío.

**Asunto:** Respuesta a petición con radicado **2021PQR54861** del día 17 de agosto de 2021.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición con radicado **2021PQR54861** del día 17 de agosto de 2021, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **GIBRALTAR MZ 18 CS 6**, identificado con **Matrícula 16198**.

Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **GIBRALTAR MZ 18 CS 6**, identificado con **Matrícula 129325**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en mora por valor de UN MILLÓN QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO DIECISÉIS PESOS (\$1.567.116) en los servicios de Acueducto, Alcantarillado, y aseo.

Que una vez verificado en el sistema de la entidad se evidencia dos financiaciones generadas automáticamente para los periodos de facturación de los meses de junio y agosto del año 2020, bajo concepto de COVID ESTRATO 1 Y 2. **Matrícula 16198**.

Código Financiación	Plan de financiación		Fecha Creación	Numero cuotas
	Código Plan Financiación	Descripción		
2357318	70	COVID19 - ESTR 1 Y 2	2020-08-27 02:40:44	36
2307873	70	COVID19 - ESTR 1 Y 2	2020-06-26 04:38:42	36

Que el motivo por el cual fue financiada su factura, es debido a que en atención al **Decreto 528 del 07/04/2020** expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el **Decreto 637 del 06/05/2020** y la **Resolución CRA 918 del 06/05/2020**, todas aquellas facturas expedidas entre el 17/03/2020 hasta el 30/08/2020 que no fueran canceladas, EPA ESP., procedería a diferirlas por un plazo de treinta y seis (36) meses. **Matrícula 16198**.

Que en razón a lo anterior se informa al peticionario que nunca ha sido intención de la entidad vulnerar sus derechos como consumidor, ya que la financiación se realizó de conformidad con lo establecido en el Decreto 528 del 07/04/2020 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Decreto 637 del 06/05/2020 y la Resolución CRA 918 del 06/05/2020. **Matrícula 16198.**

Que una vez revisado en el sistema de la entidad, se observa que la entidad procedió a realizar diferentes órdenes de suspensión del servicio por falta o por mora en el pago de las facturas en el predio, tal y como se evidencia a continuación:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Fecha asignación
			Código	Descripción	Código	Descripción	
637372	3 LEGALIZADA	674601	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	2020-12-02 08:45:58
563942	3 LEGALIZADA	602330	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	2020-01-15 04:53:13
554315	3 LEGALIZADA	592245	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2019-12-20 06:31:19
551254	3 LEGALIZADA	588886	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2019-12-16 05:09:51
444757	3 LEGALIZADA	476149	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	2019-05-14 02:52:51
444386	3 LEGALIZADA	475730	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	2019-05-13 05:32:19
440604	3 LEGALIZADA	471827	16	RECONEXION DEL SERVI...	16	RECONEXION DEL SERVI...	2019-05-07 02:00:51
431037	3 LEGALIZADA	462177	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2019-04-22 07:52:29
404770	3 LEGALIZADA	434737	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2019-02-15 04:44:19
365313	3 LEGALIZADA	392598	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2018-10-19 03:45:08
364742	3 LEGALIZADA	391961	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	2018-10-17 03:16:26
346624	3 LEGALIZADA	371751	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2018-09-11 05:10:53
299186	3 LEGALIZADA	322105	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2018-06-14 03:53:55
298705	3 LEGALIZADA	321596	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2018-06-13 05:38:57
252529	3 LEGALIZADA	273685	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	2018-03-14 07:59:17
251610	6 INCUMPLIDA	272735	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2018-03-12 06:06:45
149978	6 INCUMPLIDA	163549	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2017-08-14 08:25:13

Que de conformidad con la emergencia sanitaria que atravesamos actualmente, el presidente de la republica amplio los términos de la pandemia, lo que imposibilitó en su momento y hasta al día de hoy realizar suspensión del servicio a inmuebles residenciales, razón por la cual no es procedente realizar el rompimiento de solidaridad, toda vez que la entidad ha procedido a realizar el debido proceso. **Matrícula 16198.**

Que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. **Matrícula 16198.**

Que por su parte, en materia de rompimiento de solidaridad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en diferentes conceptos ha establecido que se deben tener en cuenta unos requisitos o presupuestos para que opere la figura, siendo estos:

- Que quien alegue rompimiento de la solidaridad sea el propietario quien deberá probar su calidad, a través de prueba idónea, siendo esta el certificado de tradición.
- Que quien se benefició del servicio no fue el propietario, o el usuario, es decir que el predio se encontraba arrendado, hecho que igualmente se debe probar.
- Que esté probado que la empresa no suspendió el servicio, una vez ocurrida la mora en el pago de la factura

Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 16198**, se observa 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:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4697	1073	1054	19	-1	NORMAL	27/08/2021
4678	1054	985	69	-1	NORMAL	28/07/2021
4659	985	926	59	-1	NORMAL	28/06/2021
4640	926	886	40	-1	NORMAL	28/05/2021
4621	886	859	27	-1	NORMAL	29/04/2021

Que de conformidad con el registro de mediciones, se puede observar 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. **Matrícula 16198.**

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 16198.**

Que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 16198.**

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”.*

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 16198.**

Se informa al peticionario que puede acceder a la financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, para esto es necesario presentarse personalmente 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, allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

**Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46:** Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

- Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que en la factura de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no está a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.
- Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.
- Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar carta autenticada por medio de la cual el propietario lo autorizada para realizar financiación a la deuda que tiene con la entidad, esta debe ir acompañada de fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario y arrendatario. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.
- Si el solicitante es persona jurídica deberá aportar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

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 mediante el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Cordialmente,

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP