

AVISO No 256

27 de septiembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RESOLUCION – PQRDS -2933 del 17 de septiembre de 2021

Persona a notificar: **OMAR MARTINEZ**

Dirección de notificación usuario KM 2 VIA MONTENEGRO BODEGA 3 LOCAL 24

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, 27 de septiembre del 2021

Señor(a):

OMAR MARTINEZ

Dirección del predio: KM 2 VIA MONTENEGRO BODEGA 3 LOCAL 24

MATRICULA: 62749

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 256 RESOLUCION- PQRDS – 2933 del 17 de septiembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.256** RESOLUCION-PQRDS -2933 del 17 de septiembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 62749.***

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 2947 del 20 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. 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.

Notificado (a)

Notificador (a)

Citación de Notificación Personal No. 2946 del 20/09/21

Armenia, Q. 20 de septiembre de 2021

Señor (a):

GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA

Dirección del predio: **CR 9 16 01 LA FLORIDA**

Correo: aumisse@hotmail.es

Matricula No. **36590**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2947*

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 pm a 5:00 pm, a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 2947 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 36590”**.

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,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 2947
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 36590

La abogada 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 (la) señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, presento silencio administrativo por la no contestación al derecho de petición radicado en esta entidad el día 11 de agosto de 2021, por medio de la cual solicitaba la inmediata calibración, modificación o instalación de un contador confiable y la disminución de la tarifa mensual, así mismo se exonerara o se refacturen los costos reflejados durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2021, se vuelva a instalar el medidor convencional, toda vez que desconfía del medidor instalado. Lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 9 16 01 LA FLORIDA**, identificado con **Matricula 36590**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **CR 9 16 01 LA FLORIDA**, identificado con **Matricula 36590**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en mora por valor de **SETECIENTOS TREINTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS (\$731.841)**, por concepto de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que se informa al usuario señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, que el presente escrito se le dará trámite como un derecho de petición, toda vez que la investigación por silencio administrativo le corresponde por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
4. Que el derecho de petición instaurado por el señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, el día 11 de agosto de 2021, enviado mediante correo electrónico aumisse@hotmail.es , se dio respuesta mediante Resolución 2679 del 30 de agosto de 2021, notificado mediante correo electrónico suministrado por el usuario, tal y como se evidencia a continuación:



Apoyo Comercial EPA <acomercial@epa.gov.co>

NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO RESOLUCIÓN 2679

1 mensaje

Apoyo Comercial EPA <acomercial@epa.gov.co>
Para: aumisse@hotmail.es

30 de agosto de 2021, 10:26

Armenia, Quindío. 30 de agosto del 2021

Señor (a):

GIOMAR ISLANE PUENTES DAZADirección del predio: **CR 9 16 01 LA FLORIDA**Matrícula No. **36590**Correo: aumisse@hotmail.es

Armenia, Quindío.

NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO

De conformidad con lo dispuesto en el **Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos**, del **Decreto 491 de 2020**, por medio del cual se adoptan las medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica, me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución **PQRDS No. 2679** del 30 de agosto del 2021 por medio de la cual se resuelve una petición, adjuntando copia íntegra del acto administrativo.

Contra el presente acto administrativo proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación por medio del correo electrónico: 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial – EPA ESP.

Notificador

Anexo: Res. PQRDS No.2679 del 30 de agosto de 2021

**2021PQR564067- RES. 2679 - MAT. 36590- GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA- CONSUMO SEGUN REGISTRO DE MEDIDOR- VISITAS CRITICA- LFG.pdf**

5. Que según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994(...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).
6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 36590**, 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:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
322	294	28	-1	NORMAL	9/08/2021
294	0	42	36	ALTO CONSUMO CON RELECTURA	8/07/2021
0	232	20	22	INACCESIBLE	9/06/2021
232	145	87	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	10/05/2021
145	136	9	-1	NORMAL	9/04/2021

7. Que como se evidencia en el registro de mediciones, en el periodo de facturación del mes de julio de 2021, este se encontraba bajo observación de INACCESIBLE, razón por lo cual no se pudo realizar una lectura certera del consumo del predio ubicado en **CR 9 16 01 LA FLORIDA**.
8. Que la entidad le informa que por estar el predio con obstáculo temporal, tapado e inaccesible se factura bajo la figura de consumo promedio y la Ley 142 de 1994 dice al respecto en su Artículo 146:

"La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."

9. Que es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.**
10. Que se le recomienda realizar la adecuación del medidor en un lugar apto para toma de lecturas certeras o mantener el medidor libre de cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio ubicado en la **CR 9 16 01 LA FLORIDA. Matricula 36590.**

11. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 12 de agosto de 2021, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 334. 5 PERSONAS. MEDIDOR DENTRO DEL CERCO. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. SURTE 1 VIVIENDA FAMILIAR. FIRMA GIOMAR PUENTES DAZA....." **Matricula 36590.**

12. Que una vez revisado en el sistema de la entidad, se pudo observar que el predio ubicado en **CR 9 16 01 LA FLORIDA**, se le realizó diferentes visitas de verificación por inconformidad en el consumo, como se relacionan a continuación:

➤ El día 21 de julio de 2021 *"LECTURA 313. 5 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA GIOMAR PUENTES. NO PROCEDE DESCUENTOS YA QUE SU CONSUMO PROMEDIO ES ALTO... JORGE MARIO ARANGO"*

13. Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones y visitas al predio, 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. **Matricula 36590.**

14. 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. **Matricula 36590.**

15. 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"*.

16. Que por lo anterior expuesto no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a la cuenta de facturación objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 36590.**

17. 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. **Matricula 36590.**

18. Que de acuerdo a lo solicitado en su escrito de petición, se procederá a ordenar al área de Gestión Control Perdidas, para que realice la práctica de un CHEQUEO del medidor, esto con la finalidad de verificar a fondo su funcionamiento. **Matricula 36590.**

19. Que una vez se entregue el resultado de la práctica de CHEQUEO del medidor, se procederá a verificar el funcionamiento del mismo y de ser necesario se realizara el cambio de medidor del predio identificado con **Matricula 36590.**

20. 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 lo solicitado por el (la) peticionario (a), señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, en el sentido de realizar por parte del área de Gestión Control Perdidas la práctica de un CHEQUEO del aparato de medición del predio ubicado en **CR 9 16 01 LA FLORIDA. Matricula 36590.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Negar parcialmente a lo solicitado por el (la) peticionario (a), señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, en el sentido de exonerar, realizar descuento o reajuste a las cuentas de facturación objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 36590.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario (a), señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, que una vez se entregue el resultado de la práctica de CHEQUEO del medidor, se procederá a verificar el funcionamiento del mismo y de ser necesario se realizara el cambio de medidor del predio identificado con **Matricula 36590.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, que 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”.* **Matricula 36590.**

ARTICULO QUINTO: Recomendar al peticionario (a), señora (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, 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. **Matricula 36590.**

ARTICULO SEXTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA**, que para el periodo de facturación del mes de julio de 2021, el predio se encontraba bajo observación de **INACCESIBLE**; razón por lo cual se informa al usuario la obligación de **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.** **Matricula 36590.**

ARTICULO SEPTIMO: Notificar al peticionario (a), señora (a) **GIOMAR ISLANE PUENTES DAZA** de la presente Resolución.

ARTICULO OCTAVO: 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, 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 treinta (30) día del mes de agosto de Dos Mil veintiuno (2021)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial – EPA ESP.