

**AVISO No 244**

**05 DE MAYO DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2011 del 25 de abril de 2023**

Persona a notificar: **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**

Dirección del predio: **CARRERA 11 No.26 - 61**

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

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. 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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, 05 de mayo de 2023

Señor (a):  
**GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**  
Dirección: **CARRERA 11 No.26 - 61**  
Correo: [gloriaglegui@gmail.com](mailto:gloriaglegui@gmail.com)  
**Matricula No.24085**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 244- Resolución PQRDS 2011 del 25 de abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 244- Resolución PQRDS 2011 del 25 de abril de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**.

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
Abogada contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P

**RESOLUCION PQRDS 2011**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR449967 DEL 03-04-2023**  
**MATRICULA 24085**

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, la señora **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**, 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 en lo manifestado en el escrito de petición con Radicado **2023PQR449967 DEL 03-04-2023**, respecto del predio ubicado en el **BR RINCON SANTO CR 11 26 61**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.24085**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **BR RINCON SANTO CR 11 26 61**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.24085**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **OCHENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS MCTE (\$89.832)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que se realizó visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 27 de marzo de 2023 y se encontró lo siguiente:  
  
“LEC 58. 3 PERSONAS. SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES. MEDIDOR E INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL. MED INSTALADO ORDEN 850579 9/NOV/2022. FIRMA GLORIA EUGENIA GUTIERREZ.”
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 24085**, se observa que según el reporte del funcionario encargado de la toma de lectura, en el predio se han presentado dificultades para efectuar dicha labor, por ende la entidad procede a cobrar consumo promedio en los periodos en lo cuales no fue posible facturar por diferencias de lectura.
5. Que, si bien es cierto se factura por consumo promedio, una vez se permita la toma de lectura real, el Área de facturación de la entidad procede a rectificar las lecturas certeras y efectuar la respectiva des acumulación del consumo; sin embargo una vez realizado el calculo de lecturas, se evidencia que desde la fecha de instalación del medidor (09 de noviembre de 2023) a la fecha de lectura reportada para el periodo de abril de 2023 , el medidor ha registrado 67m3 y la entidad ha cobrado 76m3, por lo cual se ordena al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No.62220776** en el sentido de que sean descontados 9m3 de consumo cobrados de más para dicho periodo.  
**Matrícula 24085**

6. Que, es importante recordar a la peticionaria, 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 Públicas 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"**

7. Que, es importante que los habitantes del predio permitan el acceso del medidor con la finalidad de realizar una efectiva labor de toma de lectura, igualmente se informa que las fechas aproximadas de toma de lectura en su predio son entre el 13 y 17 de cada mes, así mismo se notificará de la presente situación a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, a fin de que se tomen las medidas necesarias para realizar dicha labor. **Matrícula 24085.**
8. Que, por último, se ofrecen excusas a la peticionaria por los inconvenientes causados, el caso ya fue reportado al director Comercial de EPA ESP y al Líder de Atención al usuario, con la finalidad de que tome los correctivos pertinentes y así evitar que este tipo de situaciones se cometan. 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. **Matrícula 24085.**
9. 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 **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No.62220776** descontando 9m3 de consumo cobrados de más para dicho periodo. **Matrícula 24085**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**, es importante que los habitantes del predio permitan el acceso del medidor con la finalidad de realizar una efectiva labor de toma de lectura, igualmente se informa que las fechas aproximadas de toma de lectura en su predio son entre el 13 y 17 de cada mes, así mismo se notificará de la presente situación a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, a fin de que se tomen las medidas necesarias para realizar dicha labor. **Matrícula 24085.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ofrecer excusas a la peticionaria por los inconvenientes causados, el caso ya fue reportado al director Comercial de EPA ESP y al Líder de Atención al usuario, con la finalidad de que tome los correctivos pertinentes y así evitar que este tipo de situaciones se cometan. 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. **Matrícula 24085.**


**ARTÍCULO CUARTO:** Recomendar a la peticionaria, señora **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**, 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 24085.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA EUGENIA GUTIERREZ ISAZA**, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los veinticinco (25) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.