

**AVISO No. 1155**

**27 DE DICIEMBRE DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 17526 del 18 de diciembre de 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CR 26 21 47 AP 302 –SAN JOSE**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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.

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 27 de diciembre 2023

Señor:  
**CIUDADANO ANONIMO**  
**MATRICULA:** 30348.  
**DIRECCION:** CR 26 21 47 AP 302 –SAN JOSE  
Armenia, Quindío

Cordial Saludo,

**ASUNTO:** Notificación por aviso **No. 1155 –PQRDS 17526 del 18 de diciembre de 2023**

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1155 –PQRDS 17526 del 18 de diciembre de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE DE UNA PETICIÓN”**.

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

**OFICIO PQRDS 17526**

Armenia, Quindío 18 de diciembre de 2023 Señor:

**CIUDADANO ANONIMO**

**DIRECCION:** CR 26 21 47 AP 302 –SAN JOSE

**MATRICULA:** 30348.

**Asunto:** Respuesta petición radicado 2023PQR489745 y 2023PQR800809.

Cordial Saludo;

Con respecto a la petición radicada en esta entidad, relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar al señor **CIUDADANO ANONIMO**.

1. Que con ocasión de la solicitud presentada se procedió a ordenar una visita en el predio, la cual se realizó el día 06 de diciembre de 2023, encontrando lo siguiente:

“...MEDIDOR BAJO LLAVE. NO SE PUEDE REALIZAR NADIE ATIENDE NO HAY PORTERO NI NUMERO PARA LLAMAR. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO “

2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 26 21 47 AP 302 –SAN JOSE**, identificado con **Matricula 30348**, se observó que se registró en la observación de lectura **BAJO LLAVE**, motivo por el cual se ha podido tomar lectura y se le cobra bajo la modalidad de cobro por promedio.

Consumos por Período													
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cob
2023	11	5202	0	220	16	LECTURA	BAJO LLAVE	21/11/2023	16	65160276	RESIDENCIAL	3	PROI

3. Que, se informa al peticionario que cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, la entidad procede a dar aplicación a lo estipulado por el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual establece que: *“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.*



**Cuando, 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.**

4. Que por lo anterior, 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 Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.**
5. En razón a lo anterior se le informa al usuario que para el caso en comento es necesario verificar el estado del medidor, para poder acceder a su pretensión y en razón a que no fue posible realizar una visita efectiva, se le indica que no es procedente acceder a su petición de ordenar al área de facturación establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”**.
6. Por lo cual le informó 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 el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, con el fin de agendar una visita, indicando sus datos de contacto y fecha en que se pueda realizar la misma y poder acceder a su solicitud.
7. 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...” (...).*
8. 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 por medio del 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.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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.

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP