

AVISO No. 0906

31 de Agosto de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 3476 DEL 22 DE AGOSTO DE 2018**

Persona a notificar: **MARIA ALEXANDRA CASTAÑEDA FLORES**

Dirección de notificación usuario **CR 18 70 – 20 APTO 1003 BHIA BLANCA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 31 de Agosto de 2018

Señora:

MARIA ALEXANDRA CASTAÑEDA FLORES

CR 18 70 – 20 APTO 1003 BAHIA BLANCA

Correo: florez.johnsen@hotmail.com

Teléfono: 7344907

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso PQRDS – 3476 DEL 22 DE AGOSTO DE 2018.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0906 correspondiente al **PQRDS – 3476 DEL 22 DE AGOSTO DE 2018**. *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE PETICIONES CON RADICADOS 2018RE4309 Y 2018RE4310 MATRICULA 118492”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 22 de Agosto de 2018

Señora

MARIA ALEXANDRA CASTAÑEDA FLORES

CARRERA 18 NO. 70-20

CONJUNTO RESIDENCIAL BAHIA BLANCA – APTO 10 - 03

florez.johnsen@hotmail.com

Teléfono: 7344907

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a peticiones con radicados 2018RE4309 y 2018RE4310 de fecha 9 de Agosto de 2018

Atendiendo peticiones con radicados 2018RE4309 y 2018RE4310 de fecha 9 de Agosto de 2018, de manera comedida me permito atender su solicitud:

1. Revisado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se observa que el predio identificado con **Matrícula 118492** no ha presentado registros de consumo desde el mes de septiembre del año 2016, pues desde entonces el medidor ha mantenido la lectura en 64, situación que permite inferir que desde ese momento ha venido presentado la condición de desocupado o deshabitado, ello con excepción de la última cuenta generada, esto es la cuenta correspondiente al período julio de 2018 (21 de junio al 21 de julio), cuenta en la cual se registró un consumo de 4 mts³ y la lectura pasó de 64 a 68.

Es de anotar que durante el período referenciado, es decir desde el mes de septiembre de 2016 en adelante, con la salvedad efectuada con relación a la cuenta del mes de julio, al predio identificado con **Matrícula 118492** no se le ha cobrado ningún valor por concepto de consumos ni producción del servicio de Aseo, esto es se ha facturado atendiendo la condición de desocupado o deshabitado que ha mantenido dicho inmueble. A continuación se observan los reportes de medición que permiten corroborar lo afirmado:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3992	68	64	4	-1	NORMAL	27/07/2018
3973	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	26/06/2018
3954	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	28/05/2018
3935	64	0	0	87	PREDIO DESHABITADO	25/04/2018
3916	0	64	0	81	SUSPENDIDO	23/03/2018

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3916	0	64	0	81	SUSPENDIDO	23/03/2018
3897	64	64	0	81	SUSPENDIDO	26/02/2018
3878	64	64	0	81	SUSPENDIDO	26/01/2018
3859	64	64	0	81	SUSPENDIDO	26/12/2017
3840	64	64	0	85	DESOCUPADO	24/11/2017

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3821	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	26/10/2017
3802	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	25/09/2017
3783	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	28/08/2017
3764	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	27/07/2017
3745	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	27/06/2017

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3726	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	25/05/2017
3707	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	27/04/2017
3688	64	64	0	87	PREDIO DESHABITADO	27/03/2017
3669	64	64	0	85	DESOCUPADO	23/02/2017
3650	64	64	0	85	DESOCUPADO	24/01/2017

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3650	64	64	0	85	DESOCUPADO	24/01/2017
3631	64	64	0	85	DESOCUPADO	26/12/2016
3612	64	64	0	47	USUARIO CONSUMOS MINIMOS	24/11/2016
3592	64	64	0	-1	NORMAL	25/10/2016
3570	64	64	0	85	DESOCUPADO	28/09/2016

Dado lo anterior, no procede efectuar descuentos ni reliquidaciones en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ya que en el tiempo en que el medidor ha presentado la misma lectura, esto es desde septiembre de 2016, la Empresa ha facturado de acuerdo a esta situación, es decir se han cobrado solo cargos fijos pero no se ha cobrado ningún valor por concepto de consumos ni por producción del servicio de aseo. **Matrícula 118492.**

Es de anotar que con anterioridad al mes de septiembre de 2016, el predio presentaba algunos consumos eventuales por lo que procedía efectuar el cobro de acuerdo a ello.

2. Se observa además que en fecha 8 de Agosto de 2018 se realizó el cambio de estrato para el predio identificado con **Matrícula 118492**, el cual quedó clasificado en el estrato 4 medio, situación que reducirá las tarifas con base en las cuales se facture al inmueble.

3. En atención a que ha manifestado que a partir del 9 de agosto el predio quedó deshabitado, se ordenará al área de Facturación que en relación con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se establezca la observación de lectura a “**DESHABITADO**”, por el término de tres meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, con la finalidad de que se sigan facturando únicamente cargos fijos y que no se facturen valores ni por consumos ni por producción del

servicio de Aseo. En caso que la condición del predio persista al término de los tres meses, podrá solicitar de nuevo que se dé continuidad a dicha observación, lo cual podrá realizar a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@epa.gov.co

4- Dada su solicitud de informar el valor detallado del cobro del servicio por mes, se indicará que para el período julio de 2018 a un predio estrato 4 medio se cobraron cargos fijos así:

Cargo fijo acueducto: \$4.940
Cargo fijo alcantarillado: \$2.645
Cargo fijo aseo: \$10.060
Total: \$17.645

Es decir, para el período julio de 2018 el cobro efectuado por concepto de cargos fijos a un predio estrato 4 medio fue de \$17.645. Los cargos fijos de acueducto y alcantarillado presentan cada mes el mismo valor, el cargo fijo de aseo presenta variaciones leves.

Lo anterior permite concluir que el costo actual para un predio desocupado o deshabitado, al cual se facturan únicamente cargos fijos como el es caso de la Matrícula 118492, es de aproximadamente dieciocho mil pesos mensuales, cobro que puede variar pues como ya se indicó la tarifa de Aseo presenta movimientos cada mes.

Ya en caso de que el predio presente consumos, ello incide notablemente en la facturación, pues se incrementa el costo de acueducto y alcantarillado según los registros de consumos y ello da pie a que también sea facturada la producción del servicio de Aseo.

5. Para dar claridad al cobro de \$431.665 efectuado en el período marzo de 2018, se informa a la usuaria que este cobro corresponde a los valores adeudados por el predio en relación con los cargos fijos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ya que al momento de la expedición de esta factura el predio presenta 8 meses de mora como se verifica más adelante. Adicionalmente, dicho valor comprende un cobro por 158.000 por concepto de corte especial del servicio, lo que aumentó considerablemente el valor a pagar. Finalmente, se incluían algunos recargos leves por mora en razón a la cantidad de meses que adeudaba el predio.

	EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. NIT. 890.000.439-9. Edificio CAM Carrera 16 Calle. 17 - Armenia / Quindío	PARA CONSULTAS Y PAGOS, TU N° DE CUENTAS ES:
	<small>(Somos Grandes Contribuyentes RES. 7029 22/11/06 - Autoretenedores Servicios Públicos Domiciliarios) RES. 547 25/01/2012 - Agente Retenedor IVA - ICA - Autoretenedores Rendimientos Financieros RES. 1460 19/03/97 - IVA - Régimen Comun. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.</small>	118492
INFORMACIÓN DEL CLIENTE		RESUMEN DE FACTURA
Nombre: Maria Alexandra Castañeda Florez	C.C. / NIT: 41889996	Factura de Venta N°: 42406094
Dirección de Entrega: P 10 AP 1003	Estrato: 5 Medio Alto	Fecha de Emisión: 23/03/2018
Dirección del Predio: P 10 AP 1003	Clase de Servicio: 1 Residencial	Referencia de Pago N°: NO VALIDA PARA PAGO
Barrío: Baño Blanca	Ciclo: Ciclo 16	Pago Oportuno Hasta: 06/04/2018
Ruta de Reparto: 168003037400	Meses de Deuda: 8	TOTAL A PAGAR: \$ 431.655,00
SERVICIO DE ASEO		

Dado lo explicado, se tiene que el cobro efectuado por valor de \$431.665 no corresponde únicamente a los valores facturados para los períodos enero a marzo de 2018, sino que viene de una deuda que traía el predio, pues se reitera que para este momento presentaba 8 meses de deuda.

6- Verificado el caso correspondiente a la **Matrícula 118492**, se ha podido establecer que el corte ejecutado en el predio el día 9 de marzo de 2018 no fue un corte especial sino un corte del servicio con dispositivo, de igual manera pasó con la posterior reconexión.

Dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad hacer el descuento de los valores cobrados por concepto de corte especial del servicio, esto es la suma de ciento cincuenta y ocho mil pesos (\$158.000) que fue cobrada en la cuenta correspondiente al mes de marzo de 2017. De igual manera descontar los valores cobrados por reconexión especial, esto es ciento dieciocho mil trescientos cincuenta pesos (\$118.350), suma que fue cobrada en la cuenta del mes de abril de 2018. Estas dos actividades fueron ejecutadas los días 9 de marzo y 5 de abril de 2018 en su orden.

En lugar de lo anterior deberá cargarse el cobro de dieciocho mil setecientos cincuenta pesos (\$18.750) por concepto del corte ejecutado y diecisiete mil ciento ochenta y siete pesos (\$17.187) por concepto de reconexión del servicio.

Como consecuencia del reajuste a realizar, al predio le quedará un saldo a favor en el servicio de Acueducto el cual se irá consumiendo cada mes con las cuentas que le sean generadas al inmueble.

7. De otra parte, a continuación se expone el registro de pagos correspondiente al predio identificado con **Matrícula 118492**:

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
08082018233	28731185	\$62.606	2018-08-08 12:00:00	2018-08-08 07:39...
05072018233	28617198	\$31.582	2018-07-05 12:00:00	2018-07-06 07:32...
07062018233	28494500	\$181.667	2018-06-07 12:00:00	2018-06-08 07:50...
02042018231	28263811	\$431.655	2018-04-02 12:00:00	2018-04-04 11:30...
99100	25925878	\$120.000	2016-07-29 12:00:00	2016-07-29 11:17...
99100	25925875	\$150.000	2016-07-29 12:00:00	2016-07-29 11:17...
95225	25300929	\$175.000	2016-02-09 12:00:00	2016-02-10 03:06...
95225	25300930	\$100.000	2016-02-09 12:00:00	2016-02-10 03:06...

Como pudo observarse, el día 29 de Julio de 2016 la Entidad recibió la suma total de doscientos setenta mil pesos (\$270.000), los cuales figuran en el reporte distribuidos en las sumas de \$120.000 y \$150.000, no se observa otro valor cancelado en el mismo día pues el pago anterior había sido efectuado el día 9 de febrero del año 2016.

Este pago realizado el día 29 de Julio de 2016 representó un saldo a favor para el predio el cual se iba consumiendo mes a mes con las facturas que se expedían al inmueble, lo que no significaba que con dicho pago quedara saldada la obligación del predio hasta diciembre de 2017. Revisados los registros de la Entidad se encuentra que dicho saldo a favor alcanzó a cobijar hasta la cuenta del mes de octubre de 2017. Sin embargo para este momento, por la distribución que debió haber presentado el saldo a favor entre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, no alcanzaba ya a cubrir los tres servicios, razón por la que el predio empezó a presentar atraso con relación a parte del pago de cada factura, hasta que llegó al punto de alcanzar los 8 meses de mora que presentó para el mes de marzo de 2018 cuando se generó la orden de corte del servicio.

8. Se anexará al presente documento copia de las facturas emitidas para el predio identificado con Matrícula 118492 desde el mes de octubre de 2016, fecha en que es posible obtener estos documentos dado que a partir de allí la Entidad cuenta con el software que tiene ahora. En dichos documentos la usuaria podrá encontrar toda la información relacionada con la prestación del servicio en el predio y los valores facturados por cada concepto, así como también el desglose mes a mes del saldo favor que en su momento tuvo este inmueble. Ello para efectos informativos y de clarificar la situación con relación a las cuentas generadas al predio. Podrá observar también que en ningún momento le han sido facturados valores por consumos ni por producción del servicio de Aseo.

9. Se informa que en relación con el caso ya en varias ocasiones la Entidad ha atendido peticiones de la usuaria, siendo así se han expedido entre los documentos más recientes los Oficio PQRDS 1126 del 12 de Abril de 2018, el Oficio PQRDS 1407 del 26 de Abril de 2018, el Oficio PQRDS 1669 del 16 de Mayo de 2018 y el Oficio PQRDS 1955 del 24 de Mayo de 2018.

10. Finalmente cabe indicar que la reliquidación ordenada al predio le generará un saldo a favor que será cargado en el servicio de Acueducto, por lo que es pertinente indicar que deberá continuar efectuándose el pago por los valores que mes a mes presente la factura, pues los servicios de alcantarillado y aseo presentarán su tarifa habitual. De igual manera advertir que dicho saldo a favor también se consumirá en su totalidad en algún momento, por lo que se debe estar atento de esta situación para evitar que se generen atrasos en el pago y por consiguiente evitar órdenes de suspensión o corte del servicio. Los valores podrán continuar siendo consignados mediante la cuenta de Banco de Occidente que ha utilizado la usuaria en recientes transacciones, pues como se pudo apreciar los pagos han ingresado válidamente a la Entidad.

11. Dado todo lo explicado es pertinente concluir, que Empresas Públicas de Armenia ESP ha efectuado la facturación al predio identificado con **Matrícula 118492** de manera correcta y el parámetro utilizado para el cobro ha sido precisamente la condición de desocupado o deshabitado que ha presentado el predio, pues durante todo el tiempo en que no se ha registrado movimiento en el aparato de medición se han facturado valores por concepto de cargos fijos sin que en ningún momento se cobre consumos ni producción del servicio de Aseo, salvo en la última cuenta en la cual el medidor presentó movimiento registrando un gasto de 4 mts³. Debido a ello no procede realizar reliquidaciones diferentes a la ya ordenada, en relación con el cobro por corte y reconexión del servicio. Para efectos informativos frente al parámetro debe considerarse que Empresas Públicas de Armenia E.S.P. es una Entidad que presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad. Para la facturación de estos ítems debe tenerse en cuenta que el cobro del servicio de Acueducto se hace con base en los consumos que registre el inmueble y correlativo a esto se genera el cobro del servicio de Alcantarillado, por lo tanto los valores a pagar por uno y otro son muy similares cada mes. Por su parte, el Aseo es un servicio autónomo que presenta una tarifa un poco más estable, más no es una tarifa estática sino que atiende de forma constante situaciones de mercado.

Para concluir, se informa que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **P 10 AP 1003 BAHIA BLANCA**, identificado con **Matrícula 118492**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

De esta forma damos por tramitada su solicitud. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Frente a la presente respuesta, 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. 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.

Atentamente,

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Anexos: Facturas generadas al predio desde el período octubre 2016 hasta la fecha

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 del **Oficio PQRDS 3476 del 22 de Agosto de 2018**, 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)

