

AVISO No. 0950

18 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3718 DEL 07 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **ALEXANDRA CASTAÑEDA**

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

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARAIA 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, 18 de Septiembre de 2018

Señora:

ALEXANDRA CASTAÑEDA

CR 18 70 – 20 APTO 10-03

BAHIA BLANCA

Correo: johnsen@hotmail.com

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3718 DEL 07 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0950 correspondiente al **PQRDS – 3718 DEL 07 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 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, 7 de Septiembre de 2018

Señora

ALEXANDRA CASTAÑEDA

CARRERA 18 NO. 70-20

CONJUNTO RESIDENCIAL BAHIA BLANCA – APTO 10 - 03

florez.johnsen@hotmail.com

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a peticiones con radicado interno 2134 y 2184, de fechas 27 y 31 de Agosto de 2018

Atendiendo peticiones con radicado interno 2134 y 2184, de fechas 27 y 31 de Agosto de 2018, ambas en respuesta al oficio PQRDS 3476 del 22 de agosto, de manera comedida me permito manifestarle:

Dada la disposición efectuada mediante Oficio PQRDS 3476 del 22 de agosto de 2018, a través del cual se indicó que el corte y reconexión ejecutados en el predio identificado con **Matrícula 118492** no fueron de tipo especial, se procedió a efectuar la reliquidación según lo ordenado y **al predio se le generó un saldo a favor de doscientos cuatro mil cuatrocientos ochenta y tres pesos (\$204.483)**, cargados en el servicio de Acueducto. A continuación se encuentra el reporte donde se verifica que el inmueble tiene actualmente dicho saldo a favor:

Código interno responsable	Tipo documento	Identificación	Digito Verificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido
37350	CEDULA DE CIUDADA...	41889996		MARIA	ALEXANDRA	CASTAÑEDA

▲ Datos del Contrato

Ver ▾    Separar

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Código Predio	
118492	\$0,00	\$204.483,00	28841855	82710	

Por su parte, 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 periodo 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 desde la cuenta correspondiente al mes de septiembre de 2016 en adelante, con la salvedad efectuada con relación a la cuenta del mes de julio de 2018, 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.

Se aclara a la peticionaria que al decir septiembre de 2016 se hace referencia a la cuenta generada para este mes, ya que la facturación se hace mes vencido, se verifica a través del sistema de la Entidad que la lectura 64 se mantiene desde la lectura tomada el 19 de agosto de 2016 y previa a dicha lectura se había tomado

lectura 62 el día 19 de julio del mismo año como podrá verse a continuación, información que es concordante con el hecho de que el apartamento se encuentre desocupado desde el 29 de julio de 2016.

Período Mes	Causa Lecturas		Lectura	Fecha toma de lectura
	Código	Descripción		
11	33	LECTURA	64	2016-11-21 12:00:00
10	33	LECTURA	64	2016-10-20 12:00:00
9	33	LECTURA	64	2016-09-20 12:00:00
8	33	LECTURA	64	2016-08-19 12:00:00
7	33	LECTURA	62	2016-07-19 12:00:00

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.**

Se ha informado ya en anteriores ocasiones, que el cobro de \$431.665 efectuado en el período marzo de 2018, correspondía 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 presentaba 8 meses de mora, que incluía desde el período agosto de 2017 hasta la cuenta generada para marzo de 2018. Adicionalmente, dicho valor comprendía un cobro por valor de 158.000 por concepto de corte especial del servicio, lo que aumentó el valor a pagar y finalmente, se incluían algunos recargos leves por mora en razón a la cantidad de meses que adeudaba el predio. **Se aclara, que el cobro por corte especial ya fue reliquidado y el predio cuenta actualmente con un saldo a favor de doscientos cuatro mil cuatrocientos ochenta y tres pesos (\$204.483),** cargados en el servicio de Acueducto.

Dado lo anterior, se tiene que ya se hizo reajuste sobre los valores de los cuales procedía efectuar reliquidación como es el corte especial y reconexión especial y se procedió a generar la orden para efectuar el cobro de suspensión y reconexión ordinaria. Es decir que ya se hizo la devolución por los cobros que fueron revertidos, valores que ya están cargados al predio como saldo a favor. Por su parte no procede efectuar descuento por consumo a este inmueble pues se ha facturado de acuerdo a los registros de consumo del aparato de medición. De igual manera el servicio de aseo se ha cobrado según la condición de desocupado que ha mantenido.

Es pertinente informar a la usuaria que el valor de \$17.645 por concepto de cargos fijos para un predio estrato 4 medio, es una referencia del valor a pagar más no una tarifa fija por lo que podrá presentar variaciones leves en relación con el servicio de aseo. Dicha cifra se indicó, fue el cobro efectuado a un predio estrato 4 medio en el último período de facturación.

También es importante indicar a la usuaria que ya es conocedora del número de cuenta y mecanismo por medio del cual puede realizar sus pagos desde el extranjero, siendo del caso ofrecerle disculpas si dicha información no le fue brindada a tiempo, no obstante la Entidad tiene habilitadas líneas telefónicas y diferentes canales de información para cuando sea requerido algún dato por parte de un usuario. De igual manera se revisó con el funcionario Francisco López, verificando que la usuaria se presentó en su oficina y dado que ya era la hora del cierre, quedó de volver en horas de la tarde pero no se presentó. Sin embargo, en las oficinas de Atención al usuario de la Entidad, fue atendida por funcionarios de la Empresa quienes estuvieron prestando su atención y servicio.

Con relación a la cantidad de unidades que se facturan al predio, se informa que actualmente para el servicio de aseo se cobra una sola unidad de tipo residencial como se ve a continuación:

SERVICIO DE ASEO			
Tipo de Productor Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
N°. Unidades Residenciales 1	1	0	Recolección 3
N°. Unidades No Residenciales			Barrido 2

Por su parte, el ítem subsidio – contribución: 60%, obedecía que los predios ubicados en estrato 5 como se encontraba catalogado anteriormente el inmueble dicha contribución fijada de forma legal. Dicho ítem desapareció ya de la factura pues se reajustó el estrato del predio a estrato 4, el cual no es objeto ni de subsidio ni de contribución.

De otro lado, 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. Dicho valor más el saldo a favor que tuviere el inmueble, se iba consumiendo mes a mes con las facturas que iban siendo expedidas, lo que no significaba que con dicho pago quedara saldado 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.

Cabe anotar 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, Oficio PQRDS 1955 del 24 de Mayo de 2018 y Oficio PQRDS 3476 del 22 de agosto de 2018, es decir que la Entidad ha atendida y ha estado presta a dar respuesta a sus inquietudes..

Finalmente cabe indicar que la reliquidación ordenada al predio generó un saldo a favor que está 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.

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. 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,

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista

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 del **Oficio PQRDS 3718 del 7 de Septiembre 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)