

**AVISO No 323**

06 DE JULIO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RESOLUCIÓN-PQRDS 2496 del 24 de junio de 2022

Persona a notificar: **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**


Dirección de notificación: **CALLE 9 N° 22-18 BARRIO GRANADA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial - EPA ESP

Armenia, 06 DE JULIO 2022

Señor (a):

**LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**

Dirección de notificación: CALLE 9 N° 22-18 BARRIO GRANADA

Teléfono: **3156771628**

Matricula: **130685**

Armenia, Quindío.

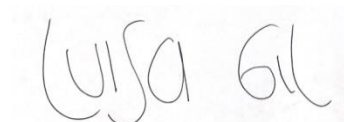
ASUNTO: Notificación por Aviso 323- RESOLUCIÓN-PQRDS 2496 del 24 de junio de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 323- RESOLUCIÓN-PQRDS 2496 del 24 de junio de 2022.**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 130685 “**

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,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial - EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 2496**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO N. 2022PQR168219 DEL 2022-06-06**  
**MATRICULA 130685**

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) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, 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 mediante, respecto del predio ubicado en **CR 12 0 N - 20 LC 5 ED MEDISALUD FUNDADORES**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que mediante **Resolución N. 1744** del 16 de mes de mayo de 2022, se accedió a la pretensión del peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, en el sentido de descontar los consumos facturados en la **cuenta N. 58607929**, correspondiente al mes de mayo de 2022 por servicios no prestados; toda vez que el predio identificado con **Matrícula 130685**, no contaba con instalaciones hidráulicas, como se evidencio en visita de verificación el día 29 de abril de 2022.
3. Que una vez verificado en el sistema de la entidad, se pudo observar que para la factura del mes de mayo de 2022 se debía realizar un pago total de \$ 5.543.716,00 y con los valores aplicados a favor del usuario de conformidad con lo resuelto en **Resolución N. 1744** del 16 de mes de mayo de 2022, el valor cancelado fue de \$3.767.448, quedando de esta forma a paz y salvo con los valores adeudados a la entidad. **Matrícula 130685**.
4. Que se informa y aclara a la usuaria, que los demás valores no sufren modificaciones, toda vez que los mismos corresponden al servicio de aseo y CARGOS FIJOS DE LEY en el servicios de acueducto y alcantarillado; dado que, si bien el predio no cuenta con instalaciones hidráulicas, el mismo si cuenta con acometida para disponer del servicio cuando sea requerido. **Matrícula 130685**.
5. Que para mayor claridad del usuario, se relacionan a continuación los pagos registrado en la entidad al predio identificado con **Matrícula 130685**:

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
34469246	\$3.767.448	2022-06-15 12:00:00	2022-06-15 10:53...
32964921	\$29.228	2021-06-16 12:00:00	2021-06-16 03:22...
25842632	\$86.694	2016-07-15 12:00:00	2016-07-21 11:20...
25740299	\$67.758	2016-06-30 12:00:00	2016-06-30 03:43...

6. Que en visita técnica de verificación al predio ubicado en **CR 12 0 N - 20 LC 5 ED MEDISALUD FUNDADORES**, realizada el día 29 de abril de 2022, se evidencio:

**“LECTURA 0. LOCAL LE QUITARON LAS DIVISIONES EL VIERNES. NO TIENE PUNTOS DE AGUA Y SI LOS TIENE ESTAN TAPADOS. LLAVE DE PASO CERRADA”**

7. Que de acuerdo a la nueva petición, se pudo evidenciar en el sistema de la entidad que se generó una nueva cuenta para el periodo de facturación del mes de junio de 2022 con un consumo estimado de 13M3, por lo cual de conformidad con lo evidenciado en visita realizada al predio ubicado en **CR 12 0 N - 20 LC 5 ED MEDISALUD FUNDADORES**, realizada el día 29 de abril de 2022, se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar los consumos facturados en la **Cuenta de Acueducto N. 58960528** y **Cuenta de Alcantarillado N. 58967158**, correspondientes al mes de junio de 2022, por servicios no prestados; toda vez que el predio identificado con **Matricula 130685**, no cuenta con instalaciones hidráulicas.
8. Que se informa y aclara a la usuaria, que una vez verificado en el sistema de la entidad los registros de mediciones, se puede observar que los periodos anteriores a mayo de 2022, solo se le han facturado CARGOS FIJOS DE LEY al predio identificado con **Matricula 130685**.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
0	0	13	-1	NORMAL	7/05/2022
0	0	0	-1	NORMAL	7/04/2022
0	0	0	81	SUSPENDIDO	8/03/2022
0	0	0	81	SUSPENDIDO	8/02/2022
0	0	0	-1	NORMAL	6/01/2022
0	0	0	-1	NORMAL	9/12/2021
0	0	0	-1	NORMAL	8/11/2021
0	0	0	-1	NORMAL	7/10/2021
0	0	0	-1	NORMAL	8/09/2021
0	0	0	-1	NORMAL	9/08/2021
0	0	0	-1	NORMAL	8/07/2021
0	0	0	85	DESOCUPADO	9/06/2021
0	0	0	85	DESOCUPADO	10/05/2021
0	0	0	85	DESOCUPADO	9/04/2021
0	0	0	-1	NORMAL	9/03/2021
0	0	0	81	SUSPENDIDO	9/02/2021
0	0	0	81	SUSPENDIDO	8/01/2021
0	0	0	81	SUSPENDIDO	9/12/2020
0	0	0	-1	NORMAL	6/11/2020
0	0	0	-1	NORMAL	8/10/2020
0	0	0	-1	NORMAL	9/09/2020
0	0	0	81	SUSPENDIDO	10/08/2020
0	0	0	81	SUSPENDIDO	9/07/2020
0	0	0	-1	NORMAL	10/06/2020
0	0	0	81	SUSPENDIDO	10/05/2020
0	0	0	81	SUSPENDIDO	9/04/2020
0	0	0	13	MEDIDOR NUEVO	9/03/2020
0	0	0	13	MEDIDOR NUEVO	7/02/2020
0	0	0	81	SUSPENDIDO	10/01/2020

9. Que se aclara al usuario que el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

**90.2** *Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia. (...).*

10. Que la resolución CRA 659 del 27 de diciembre de 2013, define las causales de devolución: **Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no**

*corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos. Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.*

11. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se indica que, una vez identificado el cobro no autorizado, se debe:

*...Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, **con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado**, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si éste fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación. (Negrilla fuera del texto).*

12. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, se le recomienda al usuario solicitar mediante una nueva petición a la entidad la SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO, la cual consiste en no facturar ningún tipo de cobro en los servicios de acueducto y alcantarillado. **Matricula 130685.**

13. Que de acuerdo a lo solicitado por el usuario de realizar pagos mensuales y se le exonere de intereses, se le informa que la empresa no cuenta con la posibilidad de exonerar cobros en los servicios públicos de acuerdo, alcantarillado y aseo; para lo cual ofrece otras alternativas, como lo son acuerdos de financiación o acuerdos de pago, para esto es necesario presentarse personalmente 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. o de 2:00 pm a 4:30 p.m., allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46: Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

- Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que en la factura de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no está a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.
- Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.
- Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar carta autenticada por medio de la cual el propietario lo autorizada para realizar financiación a la deuda que tiene con la entidad, esta debe ir acompañada de fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario y arrendatario. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.
- Si el solicitante es persona jurídica deberá aportar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

14. Que, 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.
15. 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:** Informar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que se pudo observar que para la factura del mes de mayo de 2022 se debía realizar un pago total de \$ 5.543.716,00 y con los valores aplicados a favor del usuario de conformidad con lo resuelto en **Resolución N. 1744** del 16 de mes de mayo de 2022, el valor cancelado fue de \$3.767.448, quedando de esta forma a paz y salvo con los valores adeudados a la entidad. **Matricula 130685.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que los demás valores no sufren modificaciones, toda vez que los mismos corresponden al servicio de aseo y CARGOS FIJOS DE LEY en el servicios de acueducto y alcantarillado; dado que, si bien el predio no cuenta con instalaciones hidráulicas, el mismo si cuenta con acometida para disponer del servicio cuando sea requerido. **Matricula 130685.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar y aclarar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que una vez verificado en el sistema de la entidad los registros de mediciones, se puede observar que los periodos anteriores a mayo de 2022, solo se le han facturado CARGOS FIJOS DE LEY al predio identificado con **Matricula 130685.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Recomendar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que puede solicitar mediante una nueva petición a la entidad la SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO, la cual consiste en no facturar ningún tipo de cobro en los servicios de acueducto y alcantarillado. **Matricula 130685.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que la entidad no cuenta con la posibilidad de exonerar cobros en los servicios públicos de acuerdo, alcantarillado y aseo; para lo cual ofrece otras alternativas, como lo son acuerdos de financiación o acuerdos de pago, para lo cual deberá cumplir con los requisitos manifestados en el considerando N. 13. **Matricula 130685.**

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Ordenar al área de facturación descontar los consumos facturados en la **Cuenta de Acueducto N. 58960528** y **Cuenta de Alcantarillado N. 58967158**, correspondientes al mes de junio de 2022, por servicios no prestados; toda vez que el predio identificado con **Matricula 130685**, no cuenta con instalaciones hidráulicas.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Informar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, que 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.

**ARTÍCULO NOVENO:** Notificar al peticionario (a), señor(a) **LEDA ELVIRA RONDÓN DE LA VEGA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO DECIMO:** 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.

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de junio de Dos Mil Veintidós (2022).

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial