

AVISO No 751

16 DE SEPTIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 10106 del 6 Septiembre de 2024**

Persona a notificar: **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**

Dirección del predio: **CARRERA 15 #17-23 A ARMENIA QUINDÍO**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARÍO GUTIERREZ**

Cargo: **PROFESIONAL I**

Se informa que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario

Atentamente,



IVAN DARIO GUTIERREZ

Profesional

Dirección Comercial EPA ESP

Proyecto y elaboró: Juan Carlos González Sánchez – Abogado contratista

Revisó y Aprobó: Iván Darío Gutiérrez - Profesional

Armenia, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Señor(a):

MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO

Dirección del predio: **CARRERA 15 #17-23 A ARMENIA QUINDÍO**

Matriculas 146051

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 751 - RESOLUCIÓN PQRDS 10106 del 6 de Septiembre de 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 751 - RESOLUCIÓN PQRDS 10106 del 6 de Septiembre de 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE 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,



IVAN DARIO GUTIERREZ

Profesional

Dirección Comercial EPA ESP

Proyecto y elaboró: Juan Carlos González Sánchez – Abogado contratista

Revisó y Aprobó: Iván Darío Gutiérrez - Profesional



RESOLUCIÓN PQRDS 10105
“POR LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO”
MATRÍCULA 146051
IDENTIFICACIÓN PERSONAL NATURAL O JURIDICA

SOLICITANTE	MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO
PQRDS ASOCIADO	2024PQR503099
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO
REFERENCIA MATRÍCULA	146051
DIRECCIÓN DEL PREDIO	CALLE 6N # 16-61 EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 APARTAMENTO 404 BARRIO LOS PROFESIONALES, ARMENIA - QUINDÍO

La Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y con base en los siguientes,

ANTECEDENTES

1.- La señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, mediante PQRDS 2024PQR503099 de fecha del 16 de agosto de 2024, en ejercicio del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y Ley 1755 del 2015 que regula el derecho de petición, solicitó a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP:

Con base en lo expuesto, sin detrimento de otras peticiones y recursos que se encuentran en trámite, solicito la reliquidación y ajustes de todas las facturas de la referencia, en razón, que no se ha resuelto de fondo la petición 2023PQR332321 del 14/12/2.023 y el oficio EPA ESP 19640 de 2023, el inmueble continúa desocupado, y mucho menos se ha causado el servicio de aseo.

Finalmente debo manifestar como lo expreso la SSPD en el oficio GD-F-011 V.20 Rad. 20248012528071 del 16/07/2024 que según "el artículo 155 de la Ley de 1.994, en concordancia con lo dicho por la Corte Constitucional, entre otras, en la Sentencia C-558 de 2.001, las empresas de servicios públicos domiciliarios no pueden suspender, terminar o cortar el servicio a sus usuarios o suscriptores, mientras se encuentre pendiente de respuesta una reclamación que este siendo atendida por la prestadora o, como en su caso particular, por esta Superintendencia."

CONSIDERACIONES



1.- Con el fin de resolver de fondo la petición incoada por la usuaria, es importante mencionar lo estipulado por el inciso 3 del artículo 154 de la ley 154 de 1994, que estipula: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

2.- Lo anterior, con el fin de indicar, que solo se entrará a resolver de fondo sobre las últimas 5 facturas expedidas por Empresas Públicas de Armenia ESP, siendo necesario remitirse a lo resuelto mediante Resolución PQRDS 8410 del 21 de Junio de 2024, y Resolución PQRDS 9216 del 30 de Julio de 2024, las cuales respondieron sobre los hechos y petición a hoy incoados por la peticionaria, en fundamento a lo estipulado en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 que manifiesta:

“ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.

3.- De conformidad a lo antes señalado, se procede a remitirme parcialmente a lo señalado en las Resoluciones mencionadas:

RESOLUCIÓN PQRDS 8410 DEL 21 DE JUNIO DE 2024:

2.- Por consiguiente, al tratarse de un tema de reliquidación de facturas de cobro por inmueble desocupado, el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, manifiesta lo siguiente:

“ARTÍCULO 45. INMUEBLES DESOCUPADOS. <Artículo integrado y unificado en el artículo 5.3.2.3.7 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el artículo 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: ($TRNA_{u,2}=0$, $TRA=0$, $TRRA=0$).

PARÁGRAFO. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:



i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.

ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.

iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.

iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

3.- En concordancia con lo antes expresado, se deja claridad que para el presente caso, solo procede reclamación contra las últimas cinco (5) facturas de cobro, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 154 inciso 3 de la ley 142 de 1994.

3.- De conformidad a lo antes expresado, se allego factura no.47006411 expedida por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Edeq, dentro de la cual se observa un histórico de consumo inferior a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes., para los meses de marzo, abril y mayo del año 2024, situación que demuestra que el inmueble objeto de petición se encuentra desocupado dentro de este lapso de tiempo, siendo procedente aplicar descuentos por consumo para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para las facturas de cobro número 66455960 (Marzo 2024), 66821647 (Abril 2024), 67193383 (Mayo 2024). (Se anexa captura de pantalla de la factura expedida por Edeq).



ASÍ SE CALCULA EL KILOVATIO - HORA
FÓRMULA TARIFARIA REGULADA = CU

Consumo	Transmisión	Utilización	Comercialización	Pérdidas	Impuestos
386.47	54.27	297.05	174.58	71.47	8.92

PERÍODO MES: 18/ABR/2024
VALOR LÍQ: 992.75
CÓDIGO TARIFARIA

HISTÓRICO DE CONSUMO

NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MES
20	104	05	70	2	0	0

RETRIBUCIÓN CONTRIBUCIÓN: 20 TASA POR PERÍODO: 49
PAGO ANTERIOR: 528 419 SELLO PAGADERO: 10MAY/2024
FABIO ALBERTO SALAZAR ROJAS
GERENTE GENERAL

¡Soy Volty EDEQ y te facilito la vida!
Háblanos para realizar consultas y pagos fácil y rápido.


Escanea este Código QR y también a Volty en tu WhatsApp

Conoce tu factura de energía escaneando el código QR.

NIU O CÓDIGO DE CUENTA: 343061 | DOCUMENTO EQUIVALENTE No.: 47006411 | FECHA DE VCTO.: 07/JUN/2024 | VALOR A PAGAR: 25,002

4.- En consecuencia, se observa en el sistema comercial que, para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, dentro del tiempo delimitado en el numeral anterior, no se facturaron costos por consumo para estos periodos, registrando un consumo de 0 m3, razón por la cual se da por superado este hecho, y únicamente se procederá a reliquidar el consumo y/o producción del Servicio Público Domiciliario de Aseo. (Se anexa captura de pantalla de las facturas en mención).

-Mes de Marzo de 2024:



Empresas Públicas de Armenia ESP
NIT 899.008.429-9 - C.R.U. 26.0.17 - M. 741.270 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío
Administración de servicios públicos domiciliarios
Res. 847 2012 (2012) - Agente ambiental 194 - C.A. - Administradora de Empresas Públicas
1993861 - CA - Registrada - Vigente por la Superintendencia de Servicios Públicos

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

146051

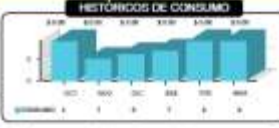
RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num: 06455550
Fecha de emisión: 09/03/2024
Referencia de pago Ayto: **NO VALIDA PARA PAGO**
Fecha max. de entrega: 11/03/2024
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 578.700.00
TOTAL FACTURA MES: 127.094.00
PAGO OPORTUNO HASTA: (IMEDIATO)

TOTAL A PAGAR: 705.840.00

Suspensión a PAGO de: (BANDIATO)

HISTÓRICO DE CONSUMO



Saldos Financieros

Servicio	Importe de liquidación	Pagos	Perdidos	Saldo Pendiente
Acueducto				\$ 40.000.00
Alcantarillado				\$ 0.00
Aseo				\$ 0.00

ÚLTIMO PAGO REALIZADO

Fecha del último pago: 13/ 09/ 2023
Valor último pago: \$ 805.294.00

La presente factura genera crédito ejecutivo (Art. 130 Ley 1429) y para todos los efectos se admite a los 90 días de cargo.

Patricia Lopez M
Firma Gerente General

Las con su celular el código QR, digite el número de su factura y podrá realizar su pago en línea.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: ANA DORA Y CIA EIC
C.C./N.I.T.: 8010042701
Dirección de entrega: CL 5 N 16 61 APTO 402 CC SIERRA
CUBA DE SERVICIO: 1 Findeceros
Dirección de pedido: CL 5 N 16 61 APTO 202 CC SIERRA
Estado: 3 Llamado Auto
Estado: Los Profesionales
Código: 0101
Tipo de servicio: 01-020043100
Método de cobro: 0
Servicio a favor: 0
Código: 0.00

DATOS DEL MEDIO Y CONSUMO

Nombre: Contratación
Número: 41394102608
Código: 010
Obr. lectura: NORMATIVA
Lectura anterior: 480
Lectura actual: 348
Consumo m3: 0
Período facturado desde: 03/03/2024 hasta: 04/03/2024

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Domiciliar
Residencia	1	0	1
Num. de unidades residenciales	1	0	1
Num. de unidades no residenciales	0	0	0
Total	1	0	1

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo	IVA	Subsidio /	Valor Total \$
		Valor unitario	19%	%	Valor
1. Servicio de ACUEDUCTO					
Ajuste A La Demanda	0	\$ 1.00	-4.00	0.00	\$ 0.00
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 8,797.07	\$ 8,797.00	0.00	\$ 3,478.00
Consumo Acueducto	0	\$ 2,070.14	\$ 0.00	0.00	\$ 11,221.00
Pago Por Mera	1	\$ 0.49	\$ 718.00	0.00	\$ 0.00
Tasa Avanzada Acueducto	0	\$ 12.84	\$ 118.00	0.00	\$ 84.00
Subtotal ACUEDUCTO					\$ 40,000.00
2. Servicio de ALCANTARILLADO					
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2,780.01	\$ 2,780.00	0.00	\$ 1,888.00
Pago Por Mera	1	\$ 0.49	\$ 510.00	0.00	\$ 0.00
Tasa Avanzada Alcantarillado	0	\$ 70.00	\$ 630.00	0.00	\$ 382.00
Subtotal Alcantarillado	0	\$ 1,768.54	\$ 0.00	0.00	\$ 4,550.00
Subtotal Alcantarillado					\$ 31,488.00
3. Servicio de ASEO					
Pago Por Mera	1	\$ 1,052.00	\$ 0.00	0.00	\$ 0.00
CODIGO VARIABLE NA	1	\$ 18,268.00	\$ 0.00	0.00	\$ 11,824.00
CODIGO FUJOS	1	\$ 14,119.00	\$ 0.00	0.00	\$ 8,831.00
CODIGO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 336.00	\$ 0.00	0.00	\$ 87.00
Subtotal ASEO					\$ 25,738.00
4. Otros Cobros					
RECONSTRUCCION APROVECHAMIENTO	1		\$ -222.00	0.00	\$ 0.00
Subtotal Otros Cobros					\$ -222.00

-Mes de Abril de 2024:



INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Amas Sierra Y Cia En C
Dirección de entrega: CALLE 8N # 15-01 EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 APTO 404
Dirección del predio: CALLE 8N #15-01 EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 APARTAMENTO
Barrio: Los Profesionales
Ruta de reparto: 014005643100 Meses de deuda: 7 Saldo a favor: \$ 0.00

C.C. / N.I.T.: 8010042793
Clase de servicio: 1 Residencial
Estrato: 5 Medio Alto
Ciclo: Ciclo 1

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Contiglasq Numero: J19R15205R Diámetro: Obs. lectura: NORMAL
Lectura anterior: 348 Lectura actual: 348 Consumo m3: 0 Promedio: \$
Período facturado desde: 05/05/2024 Hasta: 04/04/2024

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Núm. de unidades residenciales: 1	1	0	Recepción: 3
Núm. de unidades no residenciales:			Barrido: 2
Tipo	Tiempo	Tiempo	Tiempo
Tra	Tra	Tra	Tra
Vta			

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo Valor unitario	Valor total	IVA 19%	Subsidio / %	Valor	Valor Total \$
-------------------	----------	-------------------------	-------------	------------	-----------------	-------	----------------

1. Servicio de ACUEDUCTO

Ayuda A La Deuda	0	\$ 1.00	\$ 1.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 1.00
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5,797.07	\$ 5,797.00	0.00	60.00	\$ 3,478.00	\$ 9,275.00
Recargo Por Mora	1	\$ 0.49	\$ 969.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 969.00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 10,243.00

2. Servicio de ALCANTARILLADO

Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2,750.01	\$ 2,750.00	0.00	60.00	\$ 1,666.00	\$ 4,416.00
Recargo Por Mora	1	\$ 0.49	\$ 711.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 711.00
Subtotal Alcantarillado							\$ 5,127.00

3. Servicio de ASEO

Recargo Por Mora	1	\$ 1,415.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 1,415.00
COSTO VARIABLE IVA	1	\$ 19,206.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 11,524.00	\$ 30,730.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 14,795.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 8,877.00	\$ 23,672.00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 339.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 87.00	\$ 426.00
Subtotal ASEO							\$ 36,243.00

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

146051

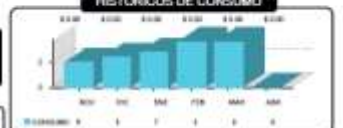
RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num: 05821647
Fecha de emisión: 05/04/2024
Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha máx. de entrega: 10/04/2024
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 703,840.00

TOTAL FACTURA MES: 71,679.00
PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO

TOTAL A PAGAR: 775,520.00

Suspensión a Partir de: **INMEDIATO**
por el no pago oportuno de su factura



Salidos Financieros

Servicio	Facturas	Pagos	Pendientes	Saldo Pendiente
----------	----------	-------	------------	-----------------

ÚLTIMO PAGO REALIZADO

Fecha del último pago: 13/ 06/ 2023
Valor último pago: \$ 505,204.00

La presente factura presta mérito ejecutivo (Art. 130 ley 142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio.

-Mes de Mayo de 2024:

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Amas Sierra Y Cia En C
Dirección de entrega: CALLE 8N # 15-01 EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 APTO 404
Dirección del predio: CALLE 8N #15-01 EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 APARTAMENTO
Barrio: Los Profesionales
Ruta de reparto: 014005643100 Meses de deuda: \$ Saldo a favor: \$ 0.00

C.C. / N.I.T.: 8010042793
Clase de servicio: 1 Residencial
Estrato: 5 Medio Alto
Ciclo: Ciclo 1

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Contiglasq Numero: J19R15205R Diámetro: Obs. lectura: NORMAL
Lectura anterior: 348 Lectura actual: 348 Consumo m3: 0 Promedio: \$
Período facturado desde: 04/04/2024 Hasta: 03/05/2024

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Núm. de unidades residenciales: 1	1	0	Recepción: 3
Núm. de unidades no residenciales:			Barrido: 2
Tipo	Tiempo	Tiempo	Tiempo
Tra	Tra	Tra	Tra
Vta			

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo Valor unitario	Valor total	IVA 19%	Subsidio / %	Valor	Valor Total \$
-------------------	----------	-------------------------	-------------	------------	-----------------	-------	----------------

1. Servicio de ACUEDUCTO

Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5,797.07	\$ 5,797.00	0.00	60.00	\$ 3,478.00	\$ 9,275.00
Recargo Por Mora	1	\$ 0.49	\$ 1,157.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 1,157.00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 10,432.00

2. Servicio de ALCANTARILLADO

Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2,750.01	\$ 2,750.00	0.00	60.00	\$ 1,666.00	\$ 4,416.00
Recargo Por Mora	1	\$ 0.49	\$ 619.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 619.00
Subtotal Alcantarillado							\$ 5,035.00

3. Servicio de ASEO

Recargo Por Mora	1	\$ 1,750.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 0.00	\$ 1,750.00
COSTO VARIABLE IVA	1	\$ 19,206.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 11,524.00	\$ 30,730.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 14,815.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 8,961.00	\$ 23,776.00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 339.00	\$ 0.00	0.00	60.00	\$ 87.00	\$ 426.00
Subtotal ASEO							\$ 36,881.00

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

146051

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num: 07192383
Fecha de emisión: 07/05/2024
Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha máx. de entrega: 09/05/2024
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 775,520.00

TOTAL FACTURA MES: 72,350.00
PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO

TOTAL A PAGAR: 847,870.00

Suspensión a Partir de: **INMEDIATO**
por el no pago oportuno de su factura



Salidos Financieros

Servicio	Facturas	Pagos	Pendientes	Saldo Pendiente
----------	----------	-------	------------	-----------------

ÚLTIMO PAGO REALIZADO

Fecha del último pago: 13/ 06/ 2023
Valor último pago: \$ 505,204.00

La presente factura presta mérito ejecutivo (Art. 130 ley 142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio.



RESOLUCIÓN PQRDS 9216 DEL 30 DE JULIO DE 2024:

2.- Ahora bien, en vista a lo resuelto en la citada es clara que la entidad en primera medida requirió a la usuaria para que aportará contacto telefónico con el fin de realizar visita técnica al predio y establecer el uso que actualmente este puede tener, así mismo determinar el registro que tenga el medidor a la fecha, sin embargo la visita ordenada no pudo realizarse en vista a que el número telefónico reportado por la usuaria, no obtuvo éxito para que los funcionarios del área técnica logran establecer contacto por ende esta acción no fue ejecutada.

3.- No obstante, se solicitó que allegará factura de cobro del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes, por lo tanto, en revisión de esta y en concordancia a los últimos 5 periodos aplicables para reclamo, se determina un histórico de consumo inferior a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes., para los meses de marzo, abril y mayo del año 2024.

4.- En consecuencia, se observa en el sistema comercial que, para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, dentro del tiempo delimitado en el numeral anterior, no se facturaron costos por consumo para estos periodos, registrando un consumo de 0 m³, a excepción del mes de marzo de 2024, toda vez que por error humano involuntario se estipulo que este mes registraba consumo de 0 m³, sin embargo procederá la reliquidación para este periodo en cuanto a los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, y la respectiva producción del Servicio Público Domiciliario de Aseo que fue declarada en la Resolución 8410 del 21 de junio de 2024.

5.- Como corolario de lo anterior, es de manifestar que Empresas Públicas de Armenia ESP ha entrado a resolver de fondo la situación puesta en conocimiento por la peticionaria, brindándole distintas opciones para que allegara prueba sumaria donde demostrara que el inmueble objeto de petición se encontraba “desocupado” para su posterior reliquidación de costos de consumo, ante ello la empresa acude ante lo determinado por la normatividad del artículo 154 inciso 3 de la ley 142 de 1994, al solo indagar únicamente sobre las ultimas 5 facturas de cobro expedidas a fecha de la petición inicial, por lo tanto se considera de fondo resuelta la situación incoada.

6.- En consecuencia, este despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: REPONER PARCIALMENTE la Resolución PQRDS 8410 de fecha del 21 de Junio de 2024 la cual quedará así:

“ARTÍCULO PRIMERO: INFORMAR a la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, que de conformidad a la factura no.47006411 expedida por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Edeq, solo se acredita con consumo inferior a cincuenta (50) kilowatts/hora-

mes., para los meses de marzo, abril y mayo del año 2024, por lo tanto solo es procedente aplicar descuentos por consumo y/o producción para los servicios públicos domiciliarios de Aseo para las facturas de cobro número 66455960 (Marzo 2024), 66821647 (Abril 2024), 67193383 (Mayo 2024), en razón de que a los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado no se les ha facturado y/o cobrado valores por consumo para estos periodos señalados., a excepción del mes de Marzo de 2024, razón por la cual procede su reliquidación de consumo a 0 m3. Además de indicar que se oficiará al área de facturación para realice el cambio de observación de lectura a "DESOCUPADO", a partir de la fecha, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, bajo la condición que hasta tanto el medidor registre movimiento (situación por la cual, nuevamente se requiere a la peticionaria para que permita la toma de lectura del medidor), el cual tendrá una vigencia de (3) tres meses, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, es decir solo se facturarán valores por concepto de cargos fijos.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la señora MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO, que debe de informar de cualquier cambio en el estado del predio, en lo ideal a través del documento idóneo que certifique esta situación (Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes); advirtiéndole que el estado de DESOCUPADO opera por tres (3) meses, o hasta tanto el medidor registre movimiento, tiempo en el cual deberá solicitar ante la entidad la acreditación de DESOCUPADO del inmueble, Matrícula No 146051.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR al área de Facturación de Empresas Públicas de Armenia ESP, aplicar descuentos por producción para el servicio público domiciliario de Aseo para las facturas de cobro número 66455960 (Marzo 2024), 66821647 (Abril 2024), 67193383 (Mayo 2024) y descuentos por consumo de 0m3 para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado para el mes de Marzo de 2024 (factura n° 66455960), y realizar el cambio de observación de lectura a "DESOCUPADO", a partir de la fecha, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo hasta tanto el medidor registre movimiento, el cual tendrá una vigencia de (3) tres meses."

ARTICULO SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria, señora MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO, que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. Matrícula 159480

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la señora MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO, del presente acto Administrativo Cumpliendo con lo establecido en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.

Dado en Armenia, Q., a los Treinta (30) días del mes de Julio de Dos Mil Veinticuatro (2024).

4.- Lo citado con anterioridad, es con el fin de manifestar y reiterar que EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP, que dentro de las Resoluciones citadas se aportó la evidencia del porque no fue posible hacer uso de la visita técnica, como facultad que tiene la entidad por la prestación del servicio público domiciliario al predio, sin embargo se optó por el tema de reliquidación de facturas de cobro por inmueble desocupado, del artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, la cual resolvió de fondo la situación de la usuaria.

5.- Ahora bien, la peticionaria reincide a lo ya resuelto de meses anteriores, es decir desde el mes de diciembre de 2023 a la fecha, sin embargo, inicialmente en esta parte considerativa se deja claridad de que solo es procedente entrar a resolver sobre las ultimas 5 facturas de cobro expedidas.

6.- De igual manera es importante manifestar que la causal del artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, "ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes", únicamente es valedera para demostrar el estado de desocupado del inmueble sobre el servicio público domiciliario de Aseo, sin embargo EPA ESP, opto por resolver sobre el servicio de Acueducto y Alcantarillado debido a que el sistema comercial no ha vuelto a reportar movimientos en el medidor, en base a que posteriormente a la visita inicialmente ordenada, se logró determinar mediante otra visita de fecha del 20 de junio de 2024 que:

“LECTURA 1 USO RESIDENCIAL, SURET 1 APARTAESTUDIO , DESOCUPADO INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, PROCEDE CAMBIO DE USO , DESCUENTO EN EL ASEO COMO PREDIO DESOCUPADO POR LOS MESES DE FEBRERO-MARZO-ABRIL-MAYO .. REVISO JAIRO VALENCIA , REPORTO LUZ ELENA RUA.

Se anexa captura de pantalla.

Atenciones

Servicio	Producto	Atención	Código	Descripción	Estado	Código	Descripción	Trámite	Fecha
1	1460511	1230470	3	SOLUCIONADA	3	SOLUCIONADA	151	ATENCION AL...	22/06/2024
1	1460511	1234029	3	SOLUCIONADA	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	13/06/2024
1	1460511	1203105	3	SOLUCIONADA	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE...	09/06/2024
8	1460518	1201731	4	ANULADA	4	ANULADA	92	INSTALACION D...	07/06/2024

Información General

- Fecha Radicado: 13/06/2024
- Fecha Respuesta: 20/06/2024
- Radicator: ccortiza
- Tipo Respuesta: 6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
- Tipo de Notificación: 3 - NOTIFICACION POR ESTADO
- Medio Recepción: 1 - PERSONAL
- Tipo Tramite: 1 - PETICION

Observación: VERIFICAR ESTADO, SERIE Y LECTURA DEL MEDIDOR QUE SURTE INSTALACIONES INTERNAS, CONFIRMAR SI EL PREDIO CUENTA SERVICIO DIRECTO Y VERIFICAR SI SE ENCUENTRA OCUPADO O DESHABITADO, FAVOR LLAMAR AL 3004947050 PARA QUE LES PERMITAN INGRESAR

Órdenes de Trabajo

Orden actividad	Código	Descripción	Tipo	Causal de legalización	Código	Descripción	Estado	Fecha de...
2060060	60	VISITA DE...	CUMPLIDA	3	PETICION DEL...	3...	3...	13/06/2024

Información...

- Fecha Asignación: 13/06/2024 16:25:50
- Fecha Ejecución: 20/06/2024 15:37:00
- Fecha fin ejecución: 20/06/2024 15:37:00
- Fecha Legalización: 20/06/2024 15:48:53
- Unidad Operativa: 1 - CUADRILLA PARA PQR
- ¿Realizado por?: 4535 - JAIRO VALENCIA
- Usuario que Genera: ccortiza
- Usuario que Legaliza: jfiandazuri
- Programa: WFLEGA
- Cupón: ----

Observación: LECTURA 1 USO RESIDENCIAL SURET 1 APARTAESTUDIO , DESOCUPADO INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL MEDIDOR FUNCIONA NORMAL PROCEDE CAMBIO DE USO , DESCUENTO EN EL ASEO COMO PREDIO DESOCUPADO POR LOS MESES DE FEBRERO-MARZO-ABRIL-MAYO .. REVISO JAIRO VALENCIA

7.- Así mismo, esta causal ibidem, solo es aplicable para las situaciones de reliquidaciones a que haya lugar por inmuebles desocupados, más no para demostrar de que el servicio de instalación de energía eléctrica indica el momento en que el inmueble ha sido ocupado, pues siempre ha existido claridad de que la disponibilidad del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el inmueble CALLE 6 NORTE #16-61 APARTAMENTO 404 DE ARMENIA QUINDIO, identificado con Matricula EPA 146051 es desde el 3 de mayo del 2019, además de que el ultimo pago de servicios registrados fue en fecha del 13 de septiembre de 2023. (Se anexa captura de pantalla).

Contrato
146051 - ARREIS SIERRA Y CIA EN C
Ciclo: CICLO 1

Total Cartera	Cartera no Vendida	Cartera Vendida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 925.310,00	\$ 0,00	\$ 925.310,00	\$ 0,00	\$ 0,00	11	\$ 505.204,00	13/09/2023

Producto	Código	Servicio Descripción	Facturas con Saldo	Saldo Total	Saldo a Favor	Valor Capital de la Mora	Valor Total Mora
1460511	1	ACUEDUCTO	12	\$ 250.640,00	\$ 0,00	\$ 259.027,00	\$ 0,00
1460512	2	ALCANTARILLADO	11	\$ 163.699,00	\$ 0,00	\$ 168.190,00	\$ 0,00

Información del producto		Información General	
Fecha Ingreso	03/05/2019	Fecha Conexión	03/05/2019
Uso	1 - RESIDENCIAL Estrato	Responsable	82041
Estado Técnico	3 - SUSPENDIDO FALTA DE PAGO Estado Financiero	Nombre	ARREIS SIERRA Y CIA EN C
Ciclo	1 Plan de Facturación	Tipo Persona	JURIDICA
Ruta	014005843100 Ruta Reparto	Identificación	NIT:8010042761-0
Zona	16 línea	Departamento	63 - QUINDIO
		Ciudad	1 - ARMENIA
		Barrio	165 - LOS PROFESIONALES
		Dirección	CALLE 6N #16-61 EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 APARTAMENTO 404

Tipo Contacto	Prioridad	Indicativo	Contacto	Extensión

8.- Con respecto a la suspensión del servicio, la CRA mediante concepto 20230120069161 del 15 de agosto de 2023 manifestó:

“El artículo 140 de la Ley 142 de 1994(2), modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, establece en cuanto a la suspensión:

“Artículo 140. Modificado por el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001. Suspensión por Incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.



Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.”

De acuerdo con la norma citada, si la causal de suspensión es la mora del usuario o suscriptor en el pago de los servicios públicos domiciliarios, los prestadores de estos se encuentran facultados para suspenderlos, cuando la referida obligación de pago es incumplida por los usuarios, e igualmente, para establecer el plazo en que se ejecutará dicha medida, en el contrato de servicios públicos, atendiendo para ello lo señalado por el legislador, en el sentido de que este no exceda el término de dos (2) periodos de facturación, cuando esta sea bimestral y de tres (3) periodos, cuando sea mensual.

A su turno, el artículo 142 ibídem dispuso que, para restablecer el servicio suspendido, el usuario deberá eliminar la causa que dio origen a esta y deberá asumir los gastos de reinstalación en que el prestador del servicio público incurra.

Por su parte, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.2.5.23. determina otras causales que dan lugar a la suspensión unilateral por parte de la entidad prestadora de servicios públicos.

Ahora bien, es importante advertir que en cuanto al deber de suspensión, generado por mora en el pago del servicio, la Corte Constitucional, a través de la Sentencia T-723 de 2005, manifestó lo siguiente:

“Lo anterior significa que cuando no se cancela oportunamente la prestación del servicio público domiciliario, las empresas prestadoras tienen la obligación de suspenderlo máximo al vencimiento del tercer periodo de facturación. Esta Corporación ha señalado que esa exigencia no sólo constituye una garantía para la empresa, quien ejerce un mecanismo legítimo de coacción que le permite asegurar el pago del crédito, sino que constituye también una garantía para los propietarios de los inmuebles, en el evento en que sus arrendatarios incurran en mora en el pago de sus obligaciones, pues con esta medida se evita el incremento de la deuda.”

(...)

De conformidad con lo expuesto, se tiene que el hecho de no cumplir con esta obligación de suspensión, puede conllevar efectos jurídicos, tales como el rompimiento de la solidaridad para el cobro de los servicios consumidos y no pagados, o fácticos, como la dificultad de cobrar y recuperar valores excesivamente altos, lo que obliga al prestador a suspender el servicio e incluso, a dar por terminado el contrato, si este así lo estipula, en caso de falta de pago por parte de los usuarios.

En todo caso, es de señalar, que el acto que ordene la suspensión del servicio, debe ser puesto en conocimiento del usuario a través de un aviso previo adecuado, que bien puede estar incorporado en la factura del servicio, la que, en este caso, deberá determinar la fecha límite de pago, la consecuencia de no pagar, los recursos que proceden contra la suspensión y la autoridad ante quien deben interponerse. Lo anterior, teniendo en cuenta que, contra los actos de suspensión, proceden los recursos de reposición ante el prestador y subsidiariamente de apelación ante esta Superintendencia, los cuales deberán ser interpuestos y presentados ante el prestador, en las oportunidades establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994”.

9.- Lo anterior con el fin de explicar que la suspensión del servicio para el inmueble objeto de petición ocurre antes de las reclamaciones realizadas por la usuaria a las facturas de cobro, indicando así, que EPA ESP ha

realizado un correspondiente procedimiento para interrumpir la prestación del servicio por falta de pago del usuario, y no durante la reclamación incoada.

10.- En vista de las Facturas de cobro (no. 47232278 y no. 47466842) del servicio público domiciliario de energía eléctrica de la Empresa EDEQ, se observa un histórico de consumo de 0 KWH para el mes de Abril, Mayo, Junio y Julio (facturas a qué hay lugar a reclamar), por lo cual teniendo encuenta que las Resolución PQRDS 8410 Y 9216 ordenaron la reliquidación de las facturas de cobro del mes de Marzo, Abril y Mayo, para la presente solo es procedente (por constancia de consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes) aplicar descuentos por consumo y/o producción para el servicio público domiciliario de Aseo para las facturas de cobro número 67565931 (Junio 2024) y 67941114 (Julio 2024).

11.- Por lo tanto, se informa que para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado se ha facturado cobro de consumo de 0 m3 para el mes de Junio y Julio de 2024, a excepción del mes de Agosto de 2024 que registro movimiento de 1 m3, no aplicando reliquidaciones por descuento alguno.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INFORMAR a la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, que de conformidad a la Facturas de cobro (no. 47232278 y no. 47466842) expedida por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Edeq, solo se acredita con consumo inferior a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes., para los meses de Junio y Julio del año 2024, por lo tanto solo es procedente reliquidar las respectivas facturas por descuento de consumo y/o producción para el servicio público domiciliario de Aseo para las facturas de cobro número 67565931 (Junio 2024) y 67941114 (Julio 2024)., en razón de que a los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado no se les ha facturado y/o cobrado valores por consumo (registro de 0m3) para estos periodos señalados, a excepción del mes de Agosto de 2024 que registro movimiento de 1 m3. Además de indicar que se oficiará al área de facturación para realice el cambio de observación de lectura a "DESOCUPADO", a partir de la fecha, el cual tendrá una vigencia de (3) tres meses, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado (excepción de movimiento de registro en el medidor) y Aseo, es decir solo se facturarán valores por concepto de cargos fijos.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la señora MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO, que debe de informar de cualquier cambio en el estado del predio, en lo ideal a través del documento idóneo que certifique esta situación (*Factura del último periodo del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes*); advirtiéndole que el estado de DESOCUPADO opera por tres (3) meses, o hasta tanto el medidor registre movimiento, tiempo en el cual deberá solicitar ante la entidad la acreditación de DESOCUPADO del inmueble, Matrícula No 146051.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de Facturación de Empresas Públicas de Armenia ESP, aplicar descuento de consumo y/o producción para el servicio público domiciliario de Aseo para las facturas de cobro número 67565931 (Junio 2024) y 67941114 (Julio 2024), y realizar el cambio de observación de lectura a "DESOCUPADO", a partir de la fecha, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo hasta tanto el medidor registre movimiento, el cual tendrá una vigencia de (3) tres meses.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la señora **MARTHA ISABEL SIERRA FRANCO**, actuando en calidad de peticionaria, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 SEIS (06) días del mes de Spetiembre de Dos Mil Veinticuatro (2024).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



IVAN DARIO GUTIERREZ

Profesional – Área de Cobro Coactivo y Cartera

Dirección Comercial EPA ESP

Proyecto y elaboró: Juan Carlos González Sánchez – Abogado contratista

Revisó: Angela Viviana Henao Herrera - Profesional Especializada Cobro Coactivo

Aprobó: Iván Darío Gutiérrez - Profesional - Área de Cobro Coactivo y Cartera

