

**AVISO No 45**

03 de Febrero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0231 del 27 de Enero de 2022

Persona a notificar: **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ**

Dirección de notificación usuario **VDA SAN JUAN CR 6 47N 20 CS 1 C.R. LA FLORESTA DE SAN JUAN**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 03 de Febrero de 2022

Señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ**

Dirección del predio: **VDA SAN JUAN CR 6 47N 20 CS 1 C.R. LA FLORESTA DE SAN JUAN**

Correo: [binesfinanzas.com.serviciospublicos@binesfinanzas.com](mailto:binesfinanzas.com.serviciospublicos@binesfinanzas.com)

Celular: **3148671415**

Matrícula: **110050**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 45 RES- PQRDS 0231 del 27 de Enero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 45 RES- PQRDS 0231** del 27 de Enero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 110050”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

## RESOLUCION PQRDS 0231

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 110050

La contratista 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) **JUAN SEBASTIÁN PADILLA SUÁREZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el predio ubicado en, **VDA SAN JUAN CR 6 47N 20 CS 1 C.R. LA FLORESTA DE SAN JUAN** identificado con **Matrícula 110050**, está “**DESOCUPADO**” hace mucho tiempo y el promedio de consumo que hemos cancelado por el servicio de acueducto ha sido entre 20 y 40 mil pesos, por ejemplo, el valor del consumo del periodo del 06 de octubre al 04 de noviembre fue \$ **26.813** y el período del 05 de noviembre del 04 de diciembre fue de \$ **34.646**. sin embargo, la factura del consumo del último período 05 de diciembre al 05 de enero archivo adjunto llegó por un valor de \$ **98.852**, como verán, es un valor desproporcionado comparado con el promedio de pago de los últimos meses, esperamos contar con la explicación del incremento en el consumo, como se detalla claramente en la factura.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en ubicado en, **VDA SAN JUAN CR 6 47N 20 CS 1 C.R. LA FLORESTA DE SAN JUAN** identificado con **Matrícula 110050**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1100501	1	ACUEDUCTO	0	\$0
1100502	2	ALCANTARILLADO	0	\$0
1100507	7	ASEO	0	\$0

Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*

3. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se

encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del **artículo 154 de la Ley 142/1994**.

4. Que, en virtud de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 17 de enero de 2022, encontrando lo siguiente:

*LEC 2911. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO PREDIO BAJO LLAVE. SELLO DE PORTERIA*

5. Que se informa, mediante llamada telefónica el día jueves 20 de enero de 2022 a las 4:15 pm nos comunicamos con el señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ** y volvimos a reprogramar la visita para que sea atendida.
6. Que, en virtud de lo solicitado, y después de llamada telefónica nuevamente se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 21 de enero de 2022, encontrando lo siguiente:

*LEC 2912. SERIE 05-050533. DESOCUPADA. SE INFORMO DE VISITA POR TELEFONO. SELLO PORTERIA LA FLORESTA DE SAN JUAN...*

7. Que, verificado el registro de mediciones del predio, se observa que se factura bajo la observación de medidor **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4778	2907	2892	15	-1	NORMAL	10/01/2022
4759	2892	2889	3	-1	NORMAL	10/12/2021
4740	2889	2889	0	85	DESOCUPADO	9/11/2021
4721	2889	2888	1	-1	NORMAL	8/10/2021
4702	2888	2887	1	-1	NORMAL	8/09/2021

8. Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 110050**.
9. Que se recomienda al usuario, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula No. 110050**.
10. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas de acueducto objeto de reclamación pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 110050**.
11. Que, de otra parte, al revisar el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar la cuenta Aseo **No. 55867333 No. 56205036 No. 56547357 No. 56893063 No.**

**57238966** correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, y enero de 2022 en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento para dicho periodo. **Matrícula 110050.**

12. Que se dispondrá establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses al predio identificado con **Matrícula 110050**, esto con el fin de no facturar producción del servicio prestado, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
13. 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:

**90.1** Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

**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.

**90.3** Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”

14. Que se le informa a l peticionario señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUAREZ** que en caso de que su solicitud sea procedente, 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 110050.**
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, señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 110050.**

**ARTICULO SEGUNDO:** ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas Aseo **No. 55867333 No. 56205036 No. 56547357 No. 56893063 No. 57238966** correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, y enero de 2022 en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento para dicho periodo. **Matrícula 110050.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula 110050**, por un término de 3 meses, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumo y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ** que en caso que persista la condición de **“INHABITADO”** al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 110050.**

**ARTICULO QUINTO:** Informar al peticionario señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ** en caso de que su solicitud sea procedente, 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 110050.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar al peticionario señor **JUAN SEBASTIAN PADILLA SUÁREZ**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEPTIMO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de enero de dos mil veintidós (2022).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**