

AVISO No. 604

02 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 9227 DEL 25 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **CARLOS MARIO DAVILA**

Dirección de notificación usuario: **MANZANA 1 CASA 7 BARRIO CIUDAD DORADA**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 02 de Agosto de 2024

Señor:

CARLOS MARIO DAVILA

Dirección: **MANZANA 1 CASA 7 BARRIO CIUDAD DORADA**

Matricula No 25589

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 604 RESOLUCION PQRDS 9227 DEL 25 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 604 RESOLUCIÓN PQRDS 9227 DEL 25 DE JULIO DE 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**

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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCIÓN PQRDS 9227
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2024PQR881422
MATRICULA 25589

El abogado 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 señor **CARLOS MARIO DAVILA** 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 con lo manifestado en su escrito de petición con radicado **No. 2024PQR4881422** la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **MANZANA 1 CASA 7 BARRIO CIUDAD DORADA**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 25589**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **VEINTIUN MIL DOSCIENTOS CUERENTA PESOS (\$21.240) MCTE** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado:

Contrato
25589 - CARLOS MARIO DAVILA GRISALES
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 14

| | | | | | | | |
|---------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor | Facturas con Saldo | Valor Último Pago | Fecha último pago |
| \$ 21.240,00 | \$ 21.240,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | 1 | \$ 21.203,00 | 05/07/2024 |

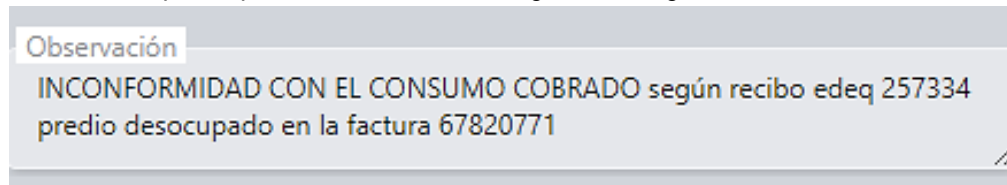
3. Que revisando el sistema comercial de la empresa frente a los datos del medidor con **MATRICULA 25589** se puede evidenciar que no se está cobrando concepto por consumo en los servicios de Acueducto, para el único mes que se facturo fue en el mes de Junio cobrando un promedio de **13m3**, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promedio | Cuenta de... | Uso | Estrato | Cobro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|------------------|--------------|-------------|---------|---------------|
| 2024 | 7 | 5338 | 1008 | 1008 | 0 | LECTURA | NORMAL | 23/07/2024 | 2 | 68178975 | RESIDENCIAL | 3 | DIFERENCIA... |
| 2024 | 6 | 5339 | 1008 | 1008 | 13 | LECTURA | FRENADO | 26/06/2024 | 0 | 67620771 | RESIDENCIAL | 3 | COBRO... |
| 2024 | 5 | 5320 | 1008 | 1008 | 0 | LECTURA | NORMAL | 27/05/2024 | 0 | 67430255 | RESIDENCIAL | 3 | PROMEDIO... |
| 2024 | 4 | 5301 | 1008 | 1008 | 0 | LECTURA | NORMAL | 24/04/2024 | 0 | 67057921 | RESIDENCIAL | 3 | DIFERENCIA... |
| 2024 | 3 | 5282 | 1008 | 1008 | 0 | LECTURA | NORMAL | 22/03/2024 | 0 | 66687378 | RESIDENCIAL | 3 | DIFERENCIA... |



4. Que, dicho lo anterior, se evidencia que frente a los **13m3** cobrados para el mes de Junio de 2024 ya se generó el descuento pertinente por medio de la Ventanilla de Atención al cliente, donde el usuario aportó las últimas facturas del EDEQ donde se demostró que el predio se encuentra desocupado, por tal motivo no se encuentra procedente generar descuentos para este periodo.

Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:



5. Que, por los motivos anteriores y teniendo en cuenta los documentos aportados por usted se ordena al área de facturación establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 25589**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
6. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre **DESOCUPADO**, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **MATRICULA 25589**.
7. 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...”.

8. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que si el predio registra algún movimiento por consumo aun el inmueble estando con la observación **DESOCUPADO**, se pasara a cobrar las diferencias de lecturas arrojadas por el aparato de medición identificado con **MATRICULA 25589**.
9. Que, se ordena al área de facturación ajustar la observación de lectura a “**DESOCUPADO**” del predio identificado con **MATRICULA 25589**.
10. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...).
11. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.
12. 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: Acceder a la solicitud del peticionario **CARLOS MARIO DAVILA** en ordenar al área de facturación establecer la Observación de DESOCUPADO, tal y como lo comprueba las ultimas facturas del EDEQ del predio identificado con **Matricula 25589**.

ARTICULO SEGUNDO: Informar al usuario **CARLOS MARIO DAVILA**, que no procede generar descuento en la cuenta No 67820771 toda vez que por medio de la Ventanilla de Atención al Cliente ya se resolvió la reclamación.

ARTICULO TERCERO: Notificar al petionario **CARLOS MARIO DAVILA** de la presente resolución.

ARTICULO CUARTO: 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 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 Veinticinco (25) días del mes de Julio de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

