

**AVISO No. 766**

18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 10296 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **KELLY TATIANA FRANCO**

Dirección de notificación usuario: **ANTIGUA PLAZA DE FERIAS, BODEGA 207 DOSQUEBRADAS**

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. 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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 17 de Septiembre de 2024

Señora:

**KELLY TATIANA FRANCO**

Dirección: **ANTIGUA PLAZA DE FERIAS – BODEGA 207 DOSQUEBRADAS RISARALDA**

**Matricula No 159507 - 47776**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO: Notificación por Aviso No. 766 RESOLUCIÓN PQRDS 10296 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 766 RESOLUCION PQRDS 10296 DEL 10 DE SEPTIEMBRE 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



OFICIO PQRDS 10296

Armenia, 10 de Julio de 2024

Señora:

**KELLY TATIANA FRANCO**

Correo: [admonpddvdosquebradas@avidesadeoccidente.com](mailto:admonpddvdosquebradas@avidesadeoccidente.com)

Matricula: 159507 y 47776

Ref.: Respuesta PETICION: 2024PQR559082

De conformidad con la petición enviada a esta entidad, donde nos solicita revisar el caso de doble facturación que presentan los predios con No de Matriculas **159507 y 47776** nos permitimos informarle lo siguiente:

#### **MATRICULA 159507:**

Que, revisando el sistema comercial de la Empresa se evidencia que el predio en mención se encuentra a **PAZ Y SALVO** en su saldo corriente por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así mismo se observa que la factura correspondiente al periodo de Junio se emitió por valor de **\$128.910 mcte** discriminados de la siguiente manera :

- **\$15.600 ---- Reconexión**
- **\$31.763 ---- Acueducto**
- **\$24.405 ----- Alcantarillado**
- **\$57.142 ---- Aseo**

Dicho lo anterior, la empresa debe informar que el valor de **\$15.600** por concepto de reconexión, es consecuencia de una suspensión al predio debidamente legalizada del 19 de Abril de 2024, en ese orden de ideas, se evidencia que para el día 26 de Junio se realizó un pago por valor de **\$113.309** que abarca el valor facturado por consumo, pero que deja como saldo pendiente el valor de la reconexión.

Respecto de la facturación correspondiente al periodo de Julio, se debe informar que se emitió por valor de **\$117.100 mcte** de los cuales **\$101.502** corresponde al saldo por concepto de consumo y **\$15.601** por cobro de Reconexión, toda vez que en el periodo de Junio quedó como saldo pendiente. En ese sentido el valor de consumo **\$117.100**, se discrimina de la siguiente manera:

- **\$15.601 --- Reconexión**
- **\$25.209 --- Acueducto**
- **\$18.524 --- Alcantarillado**
- **\$57.766 --- Aseo**

En ese sentido, se observa que se realizó pago el día 09 de Agosto por valor de **\$101.502 mcte**, que cancela el valor por concepto de consumo, pero queda nuevamente pendiente **\$15.601** del valor cobrado por la Reconexión.

Por otra parte, respecto de la factura correspondiente al periodo de Agosto se debe informar que se emitió por un valor de **\$115.690** de los cuales **\$100.092** pertenecían al valor cobrado por consumo y **\$15.598** por valor de Reconexión que venía pendiente de pago. En ese sentido el valor de **\$115.690** se discrimina de la siguiente manera:

- **\$15.598 --- Reconexión**
- **\$25.180 --- Acueducto**
- **\$18.522 --- Alcantarillado**
- **\$56.390 --- Aseo**

En consecuencia, se evidencia que se realizó pago de **\$115.690** el día 26 de Agosto de 2024, pagando el total de la facturación y quedando el inmueble con No de **Matricula 159507** al día en sus obligaciones.

Por último se informa a la usuaria que es importante generar los pagos dentro de las fechas establecidas para cada periodo, ya que al no hacerlo dentro del tiempo, al emitirse la nueva factura aparecerá el valor del periodo anterior.

#### MATRICULA 47776:

Que, revisando el sistema comercial de la Empresa se evidencia que el predio con No de **Matricula 47776** presenta deuda en su saldo corriente por valor de \$155.847 mcte.

En ese sentido, se observa que la factura correspondiente al periodo de Junio se emitió por valor de **\$155.580** discriminados de la siguiente manera:

- **\$54.463 --- Acueducto**
- **\$44.262 --- Alcantarillado**
- **\$57.125 --- Aseo**

Teniendo en cuenta lo anterior, revisando el historial de pagos, no se evidencia ningún pago correspondiente al periodo de Junio, tal y como lo demuestra la siguiente imagen:

Conciliación	Cupón	Valor	Método de Pago		Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema	Entidad		Sucursal		Usuario
			Código	Descripción			Código	Descripción	Código	Descripción	
260820241231	38005557	\$ 161.363,00	5	COLILLA DE PAGO	26/08/2024	27/08/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ALEXANDRA MENDEZ...
260720241231	37902973	\$ 168.842,00	5	COLILLA DE PAGO	26/07/2024	31/07/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ALEXANDRA MENDEZ...
27052024230013	37558861	\$ 146.500,00	1	EFFECTIVO	27/05/2024	26/06/2024	2300	INCONSISTENCIAS...	13	BCO OCCIDENTE	ALEXANDRA MENDEZ...
24042024230013	37297717	\$ 157.920,00	1	EFFECTIVO	24/04/2024	24/04/2024	2300	INCONSISTENCIAS...	13	BCO OCCIDENTE	ANGIE NATALIA...
190420241231	37441950	\$ 158.793,00	1	EFFECTIVO	19/04/2024	22/04/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ANGIE NATALIA...

Por consiguiente, respecto de la factura del periodo de Julio, se evidencia que se emitió por valor de **\$324.690** de los cuales **\$168.842** pertenecen a consumo y **\$155.580** del valor pendiente de pagar correspondiente al periodo de Junio. El consumo discriminado de la siguiente manera:

- \$51.242 --- Acueducto
- \$41.432 --- Alcantarillado
- \$57.966 --- Aseo
- \$18.200 --- Suspensión

En ese sentido, se observa que se realizó pago por valor de **\$168.842** el 26 de Julio quedando como saldo pendiente **\$155.580**, así mismo se informa que el valor cobrado de \$18.200 obedece a una suspensión debidamente legalizada del 05 de Junio.

Ahora bien, respecto de la factura del periodo de Agosto, se observa que se emitió por valor de **\$317.210**, de los cuales **\$161.363** corresponden al consumo y **\$155.580** del valor pendiente de pagar correspondiente al periodo de Junio. El consumo discriminado de la siguiente manera:

- \$57.747 --- Acueducto
- \$47.060 --- Alcantarillado
- \$56.555 --- Aseo

En consecuencia de lo anterior, se observa pago de **\$161.363** el día 27 de Agosto de 2024, quedando pendiente el pago de **\$155.580** por concepto de consumo correspondiente al periodo de Julio.

Por último y a manera de conclusión, se informa que no se encuentra procedente ajustar ninguna cuenta del predio con No de **Matricula 47776**, toda vez que como se demuestra el valor de **\$155.580** corresponde al saldo adeudado del periodo de Junio, el cual no se encuentra soportado en el historial de pago.

Así mismo, se informa que el motivo por el cual aparece un saldo doble en las facturas de Julio y Agosto es porque no se generó el pago del periodo de Junio.

Por último se recomienda a la usuaria generar los pagos en las fechas establecidas para cada periodo.

Frente al presente Oficio, 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

Para EPA 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.

De esta manera damos por tramitada su solicitud.

Atentamente,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

REVISÓ: LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II

