

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0223

03 DE SEPTIEMBRE DE 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 2752 DEL 26 de Agosto DE 2020

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

Dirección de notificación usuario CRA 15 #17 23A

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 03 DE SEPTIEMBRE DE 2020

Señor (a):

**MARTHA ISABEL SIERRA F**

Dirección:

**CRA 15 #17 23A**

Matrícula No. **146051**

Armenia, Quindío


ASUNTO: Notificación por Aviso RES. **PQRDS 2752** DEL 26 de Agosto DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.0223 **RES. PQRDS 2752 DEL 26 de Agosto DE 2020**. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN **Matrícula No. 146051**".

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 2752**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 146051**

La Abogada 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 (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el apartamento se matriculó e instalo el medidor el 11 de marzo de 2019 que en febrero 18 de 2020 se radicó ante la EPA petición en los siguientes términos: Que durante abril y agosto de 2.019 esa ESP no leyó el medidor, pero realizó cobros en promedio de \$80.000 y que cuando leyó medidor en septiembre de 2.019 efectuó doble cobro o cobro de lo no debido; Que la usuaria hace una relación del consumo cobrado entre el periodo de octubre de 2019 al periodo de febrero de 2020, lecturas y promedios, Por lo relacionado indica que la información y promedios con base en los que entidad liquida las facturas es errada, generando facturas fraudulentas, doble cobro, cobro de lo no debido, lesionando el patrimonio económico de sus usuarios, por lo anterior solicita que Teniendo en cuenta que su apartamento ha estado desocupado, como se puede constatar con las facturas de los últimos cinco (5) meses; no posee energía y no ha sido matriculado ante la EDEQ, solicita corregir de manera inmediata las anomalías en el consumo presentadas en las últimas cinco (5) facturas, como también descontar los demás rubros de alcantarillado y aseo por no haberse causado, lo que desato la resolución de la referencia. Y que el apartamento ha continuado desocupado durante toda la pandemia del COVID 19, como se puede verificar con las lecturas contenidas en las facturas: 49816499, 50139780, 50465627, 50790260, 51117833, 54446141, no ha sido matriculado a la fecha ante la EDEQ.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 6 N 16 61 APTO 404**, identificado con **Matrícula 146051**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO PESOS Mtce (\$525.301)**, correspondiente a once cuentas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio, la cual se llevó acabo el día 24 de agosto de 2020, en la cual se encontró lo siguiente:  
“LECTURA 43, PREDIO DESOCUPADO, SE LLAMO AL USUARIO PERO NO PODIA ESTAR PRESENTE”
4. 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 (...)*, por ende la revisión y análisis se realizará a las últimas cinco facturas emitidas por la entidad.
5. Que se informa a la peticionaria que el consumo facturado en los periodos comprendidos entre el periodo de octubre de 2019 al periodo de febrero de 2020, fue de 0m3, es decir únicamente se

facturaron cargos fijos, así mismo mediante resolución PQRDS No.0512 del 25 de febrero de 2020, fue corregido el error del cobro del consumo de 38m3, es importante que tenga en cuenta que el cobro que se efectúa en la factura es el relacionado en el recuadro de consumo, cuando indica promedio es una estadística del consumo que ha tenido el predio pero este no es el consumo que se factura. **Matrícula 146051**

6. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 146051**, se observa lo siguiente:

| Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Código |             | Cuenta   | Fecha Registro |
|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------|----------------|
|                |                  |         | Código | Descripción |          |                |
| 43             | 42               | 1       | -1     | NORMAL      | 51446141 | 6/08/2020      |
| 42             | 41               | 1       | -1     | NORMAL      | 51117833 | 8/07/2020      |
| 41             | 41               | 0       | 81     | SUSPENDI... | 50790260 | 8/06/2020      |
| 41             | 41               | 0       | -1     | NORMAL      | 50465627 | 8/05/2020      |
| 41             | 39               | 2       | -1     | NORMAL      | 50139780 | 8/04/2020      |

7. Que del anterior gráfico se observa, que los consumos han sido facturados según diferencia de lecturas del aparato de medición, por lo que no procede efectuar descuento alguno por este concepto, en las cuentas **No.50139780** (2m3), **No.51117833** (1m3), **No.51446141** (1m3), **Matrícula 146051**.
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 146051**.
9. Que en relación a las últimas cuentas **No.50465627** y **No. 50790260**, se evidencia que la entidad no ha facturado ningún m3 de consumo, es decir se ha cobrado únicamente cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado, por ende no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes.
10. Que en relación al servicio de aseo se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas **No.50149370**, **No.50474429**, **No.50799250**, **No.51126783**, **No.51455114** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento debido a que el predio se encuentra desocupado.
11. Que también se dispondrá 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 146051**, 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.
12. Que en relación al cobro por cargo fijo se encuentran 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...*”.

13. Que se informa a la peticionaria, que nunca ha sido intención de la entidad vulnerar los derechos de los usuarios, ya que EPA ESP se debe a ellos, para la entidad 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.
14. 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 parcialmente a la pretensión del peticionario (a), señor (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, en el sentido de ordenar re liquidar las cuentas **No.50149370, No.50474429, No.50799250, No.51126783, No.51455114** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento debido a que el predio se encuentra desocupado.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 146051**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, 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.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 146051**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, que los consumos han sido facturados según diferencia de lecturas del aparato de medición, por lo que no procede efectuar descuento alguno por este concepto, en las cuentas **No.50139780** (2m3), **No.51117833** (1m3), **No.51446141** (1m3), **Matrícula 146051**.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, que en relación a las últimas cuentas **No.50465627** y **No. 50790260**, se evidencia que la entidad no ha facturado ningún m3 de consumo, es decir se ha cobrado únicamente cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado, por ende no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes.

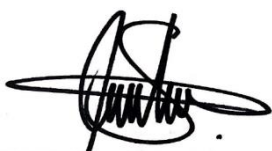
**ARTÍCULO SEXTO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, que nunca ha sido intención de la entidad vulnerar los derechos de los usuarios, ya que EPA ESP se debe a ellos, para la entidad es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Notificar al peticionario (a), señor (a) **MARTHA ISABEL SIERRA F**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO OCTAVO:** 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. o al 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., al veintiséis (26) día del mes de Agosto de Dos Mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP