

AVISO No 115

23 de marzo de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 0935 del 14 de marzo de 2023**

Persona a notificar: **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**

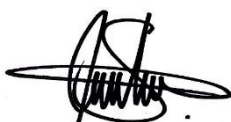
Dirección: **CARRERA 13 8N 36 OFICINA 402 TORRE CAÑA DULCE**

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

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, Quindío. 23 de marzo de 2023

Señor (a):

MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ

Dirección de notificación: **CARRERA 13 8N 36 OFICINA 402 TORRE CAÑA DULCE**

Celular: 300 430 8692

Correo: asesorjuridicobladimir1@hotmail.com

Matricula No. 60055

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 115- Resolución PQRDS 0935 del 14 de marzo de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 115- Resolución PQRDS 0935 del 14 de marzo de 2023**
"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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

RESOLUCION PQRDS 0934
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR429442 DEL 2023-02-22
MATRICULA 60055

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, la señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad en lo manifestado en el escrito de petición con **RADICADO No.2023PQR429442 DEL 2023-02-22**, respecto del predio ubicado en la **CENTRO CR 14 23 27 OF 805 ED CAMARA DE COMERCIO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.60055**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 23 27 OF 805 ED CAMARA DE COMERCIO**, identificado con **Matrícula 60055**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TRECE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$13.920)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se ordenó la practica de una visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 06 de marzo de 2023, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 272. SERIE M09-0506856. SURTE OF 805 **DESOCUPADA** HACE TIEMPO INFORMAN EN PORTERIA. NO SE PUDO INGRESAR.”
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, las facturas a las cuales les procede el análisis y revisión son las correspondientes a los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2022, enero de y febrero de 2023.
5. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 27 de febrero de 2023, se realizó atención verbal y en virtud a la reclamación se accedió a re liquidar las cuentas de aseo **No.61151312, No.61504170, No.61863096**, en el sentido de descontar los valores facturados por concepto de producción del servicio por predio DESOCUPADO según factura EDEQ con NIU 32230, por lo cual no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales a las cuentas en mención. **Matrícula 60055**

6. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 60055**, se evidencia que, en las facturas **No.60455614** (octubre de 2022), **No.61160946** (diciembre de 2022), **No.61513806** (enero de 2023) y **No.61872804** (febrero de 2023), únicamente se facturaron cargos fijos de ley en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, es decir la tarifa establecida para predio DESOCUPADO, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes.
7. Que, en relación a la factura **No.60809461** (noviembre de 2022) se facturó 1m³ de consumo acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, por lo cual no es procedente realizar descuento y/o ajuste. **Matrícula 60055**
8. Que, en relación a las cuentas de aseo **No.60445958**, **No.60799810** se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar los valores facturados por producción del servicio, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 60055**
9. Que, se informa a la peticionaria, que el motivo por el cual se facturó tarifa plena en el servicio de aseo, es debido a que no se reportó la novedad de predio DESOCUPADO, lo cual es deber del usuario reportar cada 3 meses si dicha condición persiste, así mismo la entidad mediante la presente resolución ordenará los descuentos procedentes por predio DESOCUPADO. **Matrícula 60055**
10. Que, respecto a la ejecución de las actividades de suspensión y reconexión, mediante la facturación la entidad establece claramente la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión del servicio de acueducto, por cuanto si el usuario, en el preciso momento en el cual el operario encarado de ejecutar la suspensión, no acredita el pago, la empresa esta plena y legalmente facultada para proceder a la misma, debido a que la causal de incumplimiento no se ha saneado.
11. Que, en este orden de ideas tenemos que de acuerdo a lo observado en el aplicativo comercial de la entidad respecto al predio identificado con **Matrícula 60055**, efectivamente, se ejecutaron las actividades de suspensión y reinstalación del servicio bajo la causal de no pago oportuno, para el mes de enero de 2023 y las cuales se reportaron legalizadas y ejecutadas.
12. Que, el Decreto 302 del 2000 **Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado**, establece lo siguiente sobre el tema particular y concreto:

Artículo 26. Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:*

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) periodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

13. Que, la ley 689 de 2001 en su **Artículo 19**. Modificase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: establece lo siguiente:

"Artículo 140. 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.*

14. Que, se informa a la peticionaria, que la norma establece que el procedimiento de suspensión del servicio por falta de pago se debe realizar SIN EXCEDER los 3 de tres (3) periodos cuando sea mensual, es decir impone un límite de 3 periodos para suspender, no quiere decir que debe realizarse después de los 3 periodos entrados en mora, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes.
15. Que, al realizar la trazabilidad de pagos y vencimiento de la factura tenemos que ciertamente, una vez se eliminó la causal de corte del servicio por no pago oportuno, al realizar el pago de la factura el día 27 de febrero de 2023, por lo cual a Entidad procedió a efectuar la reconexión del servicio el día 27 de febrero de 2023. **Matricula 60055**
16. Que, tal y como se puede colegir de la norma citada, por medio del documento idóneo para dicha finalidad, es decir la factura de venta, la entidad estableció los plazos máximos para efectuar el pago oportuno de las acreencias por concepto de la prestación efectiva de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y en el momento que el funcionario fue a realizar la suspensión del servicio el pago no se había realizado. **Matricula 60055**
17. Que 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 **Matricula 60055**, 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.

18. 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 alicuotas partes anuales...”.*

19. Que, 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.

20. 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 parcialmente a las pretensiones de la peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar los valores facturados por producción del servicio, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO en las cuentas de aseo **No.60445958, No.60799810 Matrícula 60055. Matrícula 60055**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad 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 60055**, 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 a peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, que verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 27 de febrero de 2023, se realizó atención verbal y en virtud a la reclamación se accedió a re liquidar las cuentas de aseo **No.61151312**, **No.61504170**, **No.61863096**, en el sentido de descontar los valores facturados por concepto de producción del servicio por predio DESOCUPADO según factura EDEQ con NIU 32230, por lo cual no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales a las cuentas en mención. **Matrícula 60055**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 60055**, se evidencia que, en las facturas **No.60455614** (octubre de 2022), **No.61160946** (diciembre de 2022), **No.61513806** (enero de 2023) y **No.61872804** (febrero de 2023), únicamente se facturaron cargos fijos de ley en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, es decir la tarifa establecida para predio DESOCUPADO, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes.

ARTICULO QUINTO: Informar a peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, que el motivo por el cual se facturó tarifa plena en el servicio de aseo, es debido a que no se reportó la novedad de predio DESOCUPADO, lo cual es deber del usuario reportar cada 3 meses si dicha condición persiste, así mismo la entidad mediante la presente resolución ordenará los descuentos procedentes por predio DESOCUPADO. **Matrícula 60055**

ARTICULO SEXTO: Informar a peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, que tal y como se puede colegir de la norma citada, por medio del documento idóneo para dicha finalidad, es decir la factura de venta, la entidad estableció los plazos máximos para efectuar el pago oportuno de las acreencias por concepto de la prestación efectiva de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y en el momento que el funcionario fue a realizar la suspensión del servicio el pago no se había realizado, por lo cual no es procedente realizar descuentos respecto a los cobros por suspensión y reconexión del servicio. **Matrícula 60055**

ARTICULO SEPTIMO: Informar a peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, que 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 60055**

ARTICULO OCTAVO: Notificar a peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, de la presente resolución

ARTICULO NOVENO: 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) día del mes de marzo de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.