

AVISO No 117

15 DE MARZO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0890 del 07 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **WILLIAM ARIEL HOYOS**

Dirección de notificación usuario **MZ 28 # 5 A BARRIO LA UNION**

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

Cargo: Abogada Contratista

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 15 DE MARZO de 2022

Señor (a):

WILLIAM ARIEL HOYOS

Dirección: **MZ 28 # 5 A BARRIO LA UNION**

Matricula No.149423

Cel: 313 616 2551

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 117 RES- PQRDS 0890 del 07 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 117 RES- PQRDS 0890 del 07 de Marzo de 2022. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN RADICADO No. 2022PQR417417 DEL 2022-03-04 MATRICULA 149423”.

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 QRDS 0890
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO No. 2022PQR417417 DEL 2022-03-04
MATRICULA 149423

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 **WILLIAM ARIEL HOYOS**, 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 el escrito de petición respecto al cobro de una reconexión y adicional otro cobro por valor de \$46.000, estando el usuario al día, del predio **identificado con Matricula 149423**, la entidad prestadora resolvió lo siguiente:
2. Que, mediante **Oficio QRDS 0609 del 01 de marzo de 2022**, se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole lo siguiente:

“ de manera respetuosa me permito manifestarle, que verificado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se observa, que se ejecutó la orden de suspensión de la factura 56976580 por valor de \$ 118.788 ,debido a que el pago oportuno era hasta el 27 de Diciembre de 2021 y dicho pago fue realizado el 13 de Enero de 2022,razón por la cual, no es procedente efectuar descuento alguno por concepto de suspensión y reconexión del servicio.

 Empresas Públicas de Armenia ESP <small>NIT. 890.000.438-9 - CAM Cra.16 CL17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autorretenedores servicios públicos domiciliarios Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autorretenedores rendimientos financieros Res.: 1460 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.</small>		NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">149423</div>									
INFORMACIÓN DEL CLIENTE Nombre: William Ariel Hoyos Varon C.C./N.I.T.: 5992602 Dirección de entrega: MZ 28 CASA 5 A Clase de servicio: 1 Residencial Dirección del predio: MZ 28 CASA 5 A Estrato: 2 Bajo Barrio: La Union Ciclo: Ciclo 9 Ruta de reparto: 093003858470 Meses de deuda: 2 Saldo a favor: \$ 0,00		RESUMEN DE FACTURA Factura de venta num. 56976580 Fecha de emisión: 16/12/2021 Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO Fecha max. de entrega: 21/12/2021 Periodicidad: Mensual Saldo Anterior: \$ 43.438,00 Pago Oportuno Hasta: 27/12/2021									
DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO Marca: Itron Número: I19LA000129532 Diámetro: Obs. lectura: NORMAL Lectura anterior: 210 Lectura actual: 222 Consumo m3: 12 Promedio: 13 Periodo facturado desde: 11/11/21 - Hasta 11/12/21		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">TOTAL A PAGAR: 118.788,00</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em; border-radius: 15px;">Suspensión a Partir de: 30/12/2021</div>									
SERVICIO DE ASEO Tipo de productor: Residencial Num. de unidades residenciales: 1 Num. de unidades no residenciales:		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Ocupada</td> <td>Desocupada</td> <td>Frecuencia Semanal</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>Recolección: 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Barrido: 2</td> </tr> </table>	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal	1	0	Recolección: 3			Barrido: 2
Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal									
1	0	Recolección: 3									
		Barrido: 2									
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Trbl</td> <td>Trlu</td> <td>Trna</td> <td>Trra</td> <td>Tra</td> <td>Tafna</td> <td>Vba</td> </tr> </table>		Trbl	Trlu	Trna	Trra	Tra	Tafna	Vba			
Trbl	Trlu	Trna	Trra	Tra	Tafna	Vba					

*Respecto a la reclamación de un saldo de \$46.000, que se ve reflejado en la factura del mes de Enero de 2022, me permito informarle que verificado en el sistema comercial, se evidencia que los pagos realizados a la matricula **149423**, se vienen realizando después de la fecha de pago oportuno, razón por la cual se empezaron a acumular las facturas, anexó cuadro de pagos, en el cual puede observar que los pagos realizados en el 2021, no fueron mes a mes, a partir del mes de Mayo del 2021, se refleja que vuelve a cancelar hasta el mes de Agosto de 2021, después en Octubre de 2021 y así sucesivamente, adicional a esto se observa que para el mes de Octubre de 2021 tenía una*

factura por valor de \$245.775,pero cancelo la del mes anterior por valor de \$171.937,como lo refleja el cuadro anexo.

Código Cupón	Valor	Fecha Recaudo
34015373,	\$113.471	2022-02-22 00:00:00
33747638,	\$118.788	2022-01-13 00:00:00
33707977,	\$100.000	2021-12-10 00:00:00
33555128,	\$171.937	2021-10-29 00:00:00
33132111,	\$154.019	2021-08-12 00:00:00
32851921,	\$81.671	2021-05-27 00:00:00
32730812,	\$165.877	2021-04-30 00:00:00
32470740,	\$81.629	2021-03-19 00:00:00
32340327,	\$73.688	2021-01-29 00:00:00
32216363,	\$70.107	2021-01-06 00:00:00

3. Que, el día 01 de marzo de 2021 se realizó citación de notificación personal del **PQRDS No.0609** del 01 de marzo de 2021, mediante oficio 0610.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **WILLIAM ARIEL HOYOS**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del Oficio **PQRDS No.0609 del 01** de marzo de 2021.
5. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación la entidad presentado manifiesta lo siguiente:

“Motivos de inconformidad: No estoy de acuerdo con la respuesta porque me están cobrando un valor de más que yo no debo en la factura No.57323714 en esta factura ya me encontraba al día con los pagos.

Peticiones: Solicito a la empresa revoque la decisión y acceda a la petición de re liquidar esta factura y los valores cobrados”

6. Que, revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que en la Factura **No.56976580** correspondiente al periodo de Diciembre de 2021, establece que la fecha de suspensión es a partir del 30 de diciembre de 2021, y el pago de dicha factura fue realizado el 13 de enero de 2021, por tal razón al no encontrarse el pago en el sistema a fecha del 07 de enero de 2022, la entidad procedió a realizar el corte del servicio con tapón magnético. **Matrícula 149423**

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
0403202221009	34062663	\$84.723	2022-03-04 12:00:00	2022-03-04 04:42...	BBORTEGA
2202202221006	34015373	\$118.471	2022-02-22 12:00:00	2022-02-22 01:45...	JHONNYMV
1301202221009	33747638	\$118.788	2022-01-13 12:00:00	2022-01-13 10:39...	BBORTEGA
1012202121001	33707977	\$100.000	2021-12-10 12:00:00	2021-12-10 10:46...	YJPARRA



Empresas Públicas de Armenia ESP

NIT: 890.000.439-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío
 Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autoretenedores servicios públicos domiciliarios
 Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autoretenedores rendimientos financieros Res.: 1460
 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

149423

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: William Ariel Hoyos Varon	C.C. / N.I.T.: 5992602
Dirección de entrega: MZ 28 CASA 5 A	Clase de servicio: 1 Residencial
Dirección del predio: MZ 28 CASA 5 A	Estrato: 2 Bajo
Barrio: La Unión	Ciclo: Ciclo 9
Ruta de reparto: 093003858470	Meses de deuda: 2 Saldo a favor: \$ 0,00

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Itron	Número: I19LA000129532	Díametro:	Obs. lectura: NORMAL
Lectura anterior: 210	Lectura actual: 222	Consumo m3: 12	Promedio: 13
Periodo facturado desde: 11/11/21	- Hasta	11/12/21	

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales: 1	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales:			Barrido: 2

Trbl	Trlu	Trna	Trra	Tra	Tafna	Vba

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num.: 56976580
Fecha de emisión: 16/12/2021
Referencia de pago num.: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega: 21/12/2021
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 43.438,00
Pago Oportuno Hasta: 27/12/2021

TOTAL A PAGAR: 118.788,00

Suspensión a Partir de: 30/12/2021



739897	3 LEGALIZADA	773325	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO
739200	6 INCUMPLIDA	772663	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...
627974	2 ASIGNADA	665132	50	COBROS POR SERVICIOS...	50	COBROS POR SERVICIOS...
627970	3 LEGALIZADA	665128	131	DESCUENTO POR PREDI...	118	DESCUENTO POR PREDI...

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2021-01-07 09:56:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2022-01-07 04:54:52	Observación	Retira chapola, instala tapon magnetico
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	4518
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Manuel Antonio Herrera Zuluaga
Usuario	fic	Cedula	18463096

7. Que, al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra, que el día 07 de enero de 2022 se llevó a cabo la suspensión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 149423** y posteriormente, el día 14 de enero de 2022 se realizó la reinstalación. Así se evidencia a continuación:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa	
			Código	Descripcion	Código	Descri
742130	3 LEGALIZADA	775411	16	RECONEXION DEL SERVI...	16	RECOI
739897	3 LEGALIZADA	773325	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE
739200	6 INCUMPLIDA	772663	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPE
627974	2 ASIGNADA	665132	50	COBROS POR SERVICIOS...	50	COBRO
627970	3 LEGALIZADA	665128	131	DESCUENTO POR PREDI...	118	DESCO

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2022-01-14 10:39:29	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-01-14 10:53:13	Observación	se retira tapón magnético
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4517
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Uber Osvaldo Pareja Barrero
Usuario	BBORTEGA	Cedula	9727107

8. Que, las ordenes referidas en cuanto al corte y reinstalación de servicio se encuentran debidamente legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es efectivamente fueron realizadas en la práctica, razón por la cual no procede descontar los cobros realizados por este concepto. **Matrícula 44198.**
9. Que con relación a las Suspensiones el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3° Literal a) establece lo siguiente:

(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: **a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio...**

10. Que por su parte la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 140**. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. **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 tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

11. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido del Oficio **PQRDS No.0609** del 01 de marzo de 2022, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 149423.**

12. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 149423.**
13. Que, se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 149423.**
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: Confirmar en su totalidad el contenido del Oficio **PQRDS No.0609** del 01 de marzo de 2022, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 149423.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **WILLIAM ARIEL HOYOS**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 149423.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **WILLIAM ARIEL HOYOS**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **WILLIAM ARIEL HOYOS**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los once (11) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP