

AVISO No 204

25 DE ABRIL DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **RUTH MARITZA VILLAMIL** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 1777 del 17 de abril de 2023**

Persona a notificar: **RUTH MARITZA VILLAMIL**

Dirección del predio: **CARRERA 13 18 13**

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, 25 de abril de 2023

Señor (a):

RUTH MARITZA VILLAMIL VILLAR

Dirección de notificación: **CARRERA 18-13**

Dirección del predio: CALLE 50 No.40-80 BLOQUE 2 APARTAMENTO 406

Celular: 310 391 9606 – 310 390 3884

Matrícula No.80925

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 204- Oficio PQRDS 1777 del 17 de abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 204- Oficio PQRDS 1777 del 17 de abril 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

OFICIO PQRDS No.1777

Armenia, Q. 17 de abril de 2023.

Señor (a):

RUTH MARITZA VILLAMIL VILLAR

Dirección de notificación: **CARRERA 18-13**

Dirección del predio: CALLE 50 No.40-80 BLOQUE 2 APARTAMENTO 406

Celular: 310 391 9606 – 310 390 3884

Matrícula No.80925

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta petición con radicado **2023PQR59620** del 23 de marzo de 2023.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, respecto al predio ubicado en la **CALLE 50 No.40-80 BLOQUE 2 APARTAMENTO 406** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.80925**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:

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 (...).*

Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.*

Que, en razón de lo anterior únicamente se encuentra procedente realizar revisión respecto a las facturas emitidas en los últimos cinco periodos comprendidos desde octubre de 2022 a marzo de 2023, incluyente este ultimo periodo dado que fue emitida la factura una vez radicado el PQRDS.

Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 80925**, se evidencia que, en los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2022, enero y febrero de 2023 aunque el medidor no registro movimiento la empresa facturó cobro por consumo promedio, es de aclarar que el estado de DESOCUPADO del predio debe actualizarse cada 3 meses, dado que el sistema al pasar este tiempo actualiza a su estado normal.



Que, revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que la factura **No.62080350** (periodo de febrero de 2023) fue re liquidada debido a atención verbal descontando los valores facturados por conceptos de consumo, vertimiento y producción, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales.

Que, en razón de lo anterior se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto **No.61720604, No.61365564, No.61013788, No.60663903**, en el sentido de que no sea cobrado valor por concepto de consumos, teniendo en cuenta que el medidor no registra movimiento y mediante visita realizada al predio el día 16 de marzo de 2023 se pudo confirmar que el predio se encuentra DESOCUPADO, la lectura de medidor continúa siendo 1358 y en su momento tenía el servicio suspendido dado que el predio presentaba deuda de saldo corriente. **Matrícula 80925**

Que, una vez eliminada la causal de incumplimiento en el pago de la obligación por la prestación de los servicios, se ordenó la reconexión del servicio de acueducto, la cual se ejecutó el día 23 de marzo de 2023; es de aclarar a la usuaria que siempre ha contado con la disponibilidad del servicio, sin embargo cuando entró en mora, el sistema generó la orden de suspensión del servicio y por ende este fue ejecutado, por lo cual no es procedente acceder a su pretensión de reconectar el servicio debido a que dicho procedimiento ya fue efectuado.

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atencion		Equipo Trabajo	
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción
955416	3 LEGALIZADA	994687	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR
952684	3 LEGALIZADA	992120	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...
948079	3 LEGALIZADA	987737	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR
934024	6 INCUMPLIDA	973983	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...
918175	6 INCUMPLIDA	957619	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2023-03-23 07:13:31	Programa	WFLEGA	Dirección	Mz 25 Casa 14 Zuldemayda
Fecha Legalizacion	2023-03-23 08:01:05	Observación	se abre --Llave de paso	Teléfono	3043998079
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	4514	Código Orden Trabajo	992120
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Jairo Alberto Álvarez Vélez		
Usuario	ARQGUI	Cedula	18371243		

Que, de otra parte, al revisar el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar la cuenta de Aseo **No.61695642, No.61340948, No.60989689, No.60639908** en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción. **Matrícula 80925.**

no es procedente aplicar la figura de descuento por servicios no prestado respecto a la totalidad de los saldos cancelados, igualmente los descuentos a los que haya lugar se ordenarán mediante el presente acto administrativo.

Que, en relación a las facturas emitidas con anterioridad al periodo de octubre de 2022, no se procedente realizar descuentos y/o ajustes en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, teniendo en cuenta que a pesar de que el predio se encontraba DESOCUPADO, contaba con la disponibilidad de los servicios. **Matrícula 117725**



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 períodos de facturación si hubiere a lugar.

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 **Matrícula 80925**, 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.

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...”*

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida. De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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 mediante el 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.

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.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

