

AVISO No 223

02 de mayo 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 1890 del 21 de abril de 2023**

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

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

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

Cargo: **Abogada contratista**

Frente al acto administrativo adjunto, no procede recurso alguno.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, Quindío. 02 de mayo de 2023

Señor (a):

MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ

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

Correo: asesorjuridicoblandimir1@hotmail.com

Matricula No. 60055

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 223- Resolución PQRDS 1890 del 21 de abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 223- Resolución PQRDS 1890 del 21 de abril de 2023**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN “.

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 1890
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2023PQR465781 DEL 2023-03-29
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**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 0934 del 14 de marzo de 2023** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

“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 periodos 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).”

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 14 de marzo del año 2023 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** a la usuaria mediante Oficio 0935.

3. Que, el día 23 de marzo de 2023, se realizó NOTIFICACIÓN POR AVISO a la peticionaria adjuntando copia integra de la **Resolución PQRDS 0934 del 14 de marzo de 2023**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS 0934 del 14 de marzo de 2023**.
5. Que, el saldo corriente por valor de **TRECE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$13.920)** corresponde al procedimiento de RECONEXIÓN del servicio realizada el día 27 de febrero de 2023.
6. 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.
7. Que, se informa a la peticionaria que al estar el predio DESOCUPADO no quiere decir que no se emitirán cobros en la factura, ya que se debe realizar el pago de unos CARGOS FIJOS los cuales corresponden a cargos administrativos y demás, por ello al realizar el análisis a su facturación se aplicaron únicamente los descuentos a los que había lugar por conceptos de producción del servicio de aseo, debido a que en los servicios de acueducto y alcantarillado únicamente se facturaron cargos fijos de ley, es decir la tarifa establecida para predio DESOCUPADO, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes.
8. 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...”

9. 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.
10. 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**
11. 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.
12. 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**
13. Que, la factura tiene un numero único, pero en nuestro sistema cada uno tiene un numero de cuenta diferente, sin embargo, los descuentos i fueron realizados y las facturas no se remitieron ya que como se indicó en el #19:

“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.”

* Código del producto 600557 ASEO

| Código de la atención | Estado Orden | Orden Actividad | Código | Actividad Descripción | Código | Causa Atención Descripción | Código | Equipo Trabajo Descripción | Observación |
|-----------------------|--------------|-----------------|--------|------------------------|--------|----------------------------|--------|----------------------------|------------------------|
| 950585 | 3 LEGALIZADA | 990177 | 94 | RECLAMACION POR DES... | 82 | RECLAMACION POR DES... | 1 | CUADRILLA PARA POR | SE PROCEDE DESCONTA... |
| 939624 | 3 LEGALIZADA | 979653 | 94 | RECLAMACION POR DES... | 82 | RECLAMACION POR DES... | 1 | CUADRILLA PARA POR | PROCEDE DESCUENTO P... |

Ver [icon] [icon] [icon] Separar

▲ Detalles Del Trámite

| | | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------|---|
| Fecha Ejecucion | 2023-03-16 04:15:10 | Programa | WFLEGA |
| Fecha Legalizacion | 2023-03-16 04:15:48 | Observación | SE PROCEDE DESCONTAR LOS VALORES FACTURADOS DE PRODUCCION DESOCUPADO 604459938 60799810, RESOLUCION PQRDS 0934 DEL 14/03/2023 JOHANNA ANDREA FRANCO |
| Código Estado Orden Actividad | 3 | Código Técnico | 173 |
| Descripción | LEGALIZADA | Nombre | TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS |
| Usuario | smcaballero | Cedula | 1 |

* Código del producto 600557 ASEO

| Código de la atención | Estado Orden | Orden Actividad | Código | Actividad Descripción | Código | Causa Atención Descripción | Código | Equipo Trabajo Descripción | Observación |
|-----------------------|--------------|-----------------|--------|------------------------|--------|----------------------------|--------|----------------------------|------------------------|
| 950585 | 3 LEGALIZADA | 990177 | 94 | RECLAMACION POR DES... | 82 | RECLAMACION POR DES... | 1 | CUADRILLA PARA POR | SE PROCEDE DESCONTA... |
| 939624 | 3 LEGALIZADA | 979653 | 94 | RECLAMACION POR DES... | 82 | RECLAMACION POR DES... | 1 | CUADRILLA PARA POR | PROCEDE DESCUENTO P... |

Ver [icon] [icon] [icon] Separar

▲ Detalles Del Trámite

| | | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------|---|
| Fecha Ejecucion | 2023-02-27 08:05:41 | Programa | WFLEGA |
| Fecha Legalizacion | 2023-02-27 08:05:31 | Observación | PROCEDE DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO SEGUNE EDEQ NIU 32230 |
| Código Estado Orden Actividad | 3 | Código Técnico | 173 |
| Descripción | LEGALIZADA | Nombre | TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS |
| Usuario | ogarcia | Cedula | 1 |

14. Que, dado lo explicado se procederá a **CONFIRMAR** en su totalidad el contenido del **Resolución PQRDS 0934 del 14 de marzo de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 60055**.
15. 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.
16. 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 **Resolución PQRDS 0934 del 14 de marzo de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 60055**.

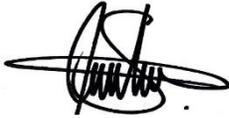
ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, 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.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA DORY HERNANDEZ DE LOPEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los veintiún (21) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.