

**AVISO No. 480**

26 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4010 del 17 de Julio de 2023**

Persona a notificar: **DOLLY SANCHEZ TRIVIÑO**

Dirección de notificación: **CALLE 45 VARIANTE NORTE 30 – 120 CR. LA GRECIA CS 71**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **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,

**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 26 DE JULIO DE 2023

Señor (a):

**DOLLY SANCHEZ TRIVIÑO**

Dirección de notificación: **CALLE 45 VARIANTE NORTE 30 – 120 CR. LA GRECIA CS 71**

**Matricula No. 156019**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 480 – RESOLUCION PQRDS 4010 del 17 de Julio de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 480** – RESOLUCION PQRDS 4010 del 17 de Julio de 2023  
**“POR MEDIO DEL 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,

**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4010**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2023PQR482700**  
**MATRICULA 156019**

La 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 **DOLLY SANCHEZ TRIVIÑO**, 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 lo manifestado en su escrito de petición con radicado No. **2023PQR482700** la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 14 # 10 N – 10 PISO 2**, identificado con **Matrícula 159208**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 156019**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SESENTA Y OCHO MIL CIENTO CUARENTA Y DOS PESOS MCTE (\$68.142)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en atención a su solicitud se realizó visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 10 de Julio, encontrándose lo siguiente:
4. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre DESOCUPADO, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **Matrícula 156019**.
5. 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...”*

6. 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 (...)*.
7. 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.
8. 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 156019**, 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.
9. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de Acueducto **No. 62804191, No. 63164753**, para que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, puesto que el predio se encuentra desocupado según visita de verificación realizada al predio. **Matrícula 156019**.
10. Que, teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Aseo **No. 62099558, No. 62456181, No. 62813876, No. 63174442, No. 63537379**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 156019**
11. Que, en relación a la instalación del medidor, es menester de la entidad informarle al usuario que NO existe una orden de instalación de medidor vigente. **Matrícula 156019**.
12. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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.
13. 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 la pretensión de la peticionaria, señora **DOLLY SNACHEZ TRIVIÑO**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Acueducto **No. 62804191, No. 63164753** para que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, puesto que el predio se encuentra desocupado según visita de verificación al predio. **Matrícula 156019.**

**ARTICULO SEGUNDO:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Aseo **No. 62099558, No. 62456181, No. 62813876, No. 63174442, No. 63537379**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 156019.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria 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. **Matrícula 156019.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **DOLLY SANCHEZ TRIVIÑO** de la presente resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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](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., a los diecisiete (17) días del mes de Julio de Dos Mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.