

AVISO No 643

29 DE DICIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5540 del 20 de diciembre de 2022**

Persona a notificar: **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO**

Dirección del predio: **CL 48 26 01 MZ 1 BQ A CASA 14**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



Armenia, 29 DE DICIEMBRE DE 2022

Señor (a):

DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO

Dirección del predio: **CL 48 26 01 MZ 1 BQ A CASA 14**

Correo: dmartinezf@hotmail.com

Matricula: 112235

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 643- RESOLUCION PQRDS 5540 del 20 de diciembre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 643- RESOLUCION PQRDS 5540 del 20 de diciembre de 2022** "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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



RESOLUCIÓN PQRDS 5540
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO N. 2022PQR139346 DEL 2022-11-29
MATRICULA 112235

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 (la) señor (a) **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone recurso de reposición en contra de la **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**, manifestando y solicitando lo siguiente:

Armenia, 29 de noviembre de 2022

Doctora
ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA
Dirección Comercial Empresas Públicas de Armenia E.S.P.
Correo electrónico: atencionalciudadano@epa.gov.co
Ciudad

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P

Correspondencia Recibida:
2022RE6633

Ciudadano: Diana Roció Martínez Forero
Fecha: 2022-11-29 16:54:59
Asunto: Recurso de reposición.
Anexos: 0
Destinatario:
Humberto Javier Salazar
Dirección Comercial
Recibido por:
Rosalba Poveda Pinto
PQRDS asociado:
2022PQR139346

ASUNTO: RECURSO DE REPOSICION A RESOLUCIÓN PQRDS 5202 DE NOV. 24/22 - MATRICULA 112235

Respetada Doctora Henao:

Agradezco su respuesta a mi solicitud sobre el consumo del servicio público del predio ubicado en la MZ 1 BLOQUE A, CASA 14, CAMINOS DEL CAMPO identificado con Matrícula 112235, al respecto le manifiesto que conozco el cargo fijo, pero quiero hacer claridad sobre la facturación, me cobran un promedio de 10 mt3 y adicionalmente mensualmente están cobrando un 1 mt3, estando el predio deshabilitado, *el medidor no está dañado ni frenado* como siempre lo manifiestan, de hecho funcionarios de la empresa han ido a retirarlo sin mi consentimiento, que bueno que fuera como sucede con la empresa de energía que si no hay ningún consumo, ellos facturan el cargo fijo mensualmente y cuando hay consumo el medidor lo registra y la empresa lo factura, no hay necesidad de informarles que el pedo está solo. A continuación, detallo como se ha facturado desde el mes de abril a noviembre de 2022:

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS	DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO					RESUMEN DE FACTURA					Observación	
	Lectura anterior:	Lectura actual:	Consumo mt3:	Promedio:	Obs. lectura	Periodo facturado desde:	Hasta	Factura de venta num.	Fecha de emisión:	Pago Oportuno Hasta:		TOTAL A PAGAR:
112235	1679	1679	0	0	DESOCUPA	28/04/2022	25/05/2022	58863733	27/05/2022	8/06/2022	16.735,00	Sin consumo
	1679	1680	1	0	NORMAL	26/05/2022	25/06/2022	59214892	29/06/2022	11/07/2022	22.000,00	Registra consumo
	1680	1680	0	1	NORMAL	26/06/2022	26/07/2022	59565935	28/07/2022	8/08/2022	19.496,00	Sin consumo
	1680	1680	0	1	NORMAL	27/07/2022	26/08/2022	59918683	30/08/2022	8/09/2022	19.342,00	Sin consumo
	1680	1680	0	1	PREDIO	27/08/2022	26/09/2022	60268824	29/09/2022	10/10/2022	19.750,00	Sin consumo
	1680	1690	10	1	NORMAL	27/09/2022	26/10/2022	60618229	30/10/2022	9/11/2022	50.784,00	Sin consumo
Total			10	4								Total facturado sin consumir

Me molesta porque esta situación ya me ha sucedido con la EPA, en la pandemia y en otras ocasiones en que he realizado prepagos a la cuenta y no facturan lo debido.

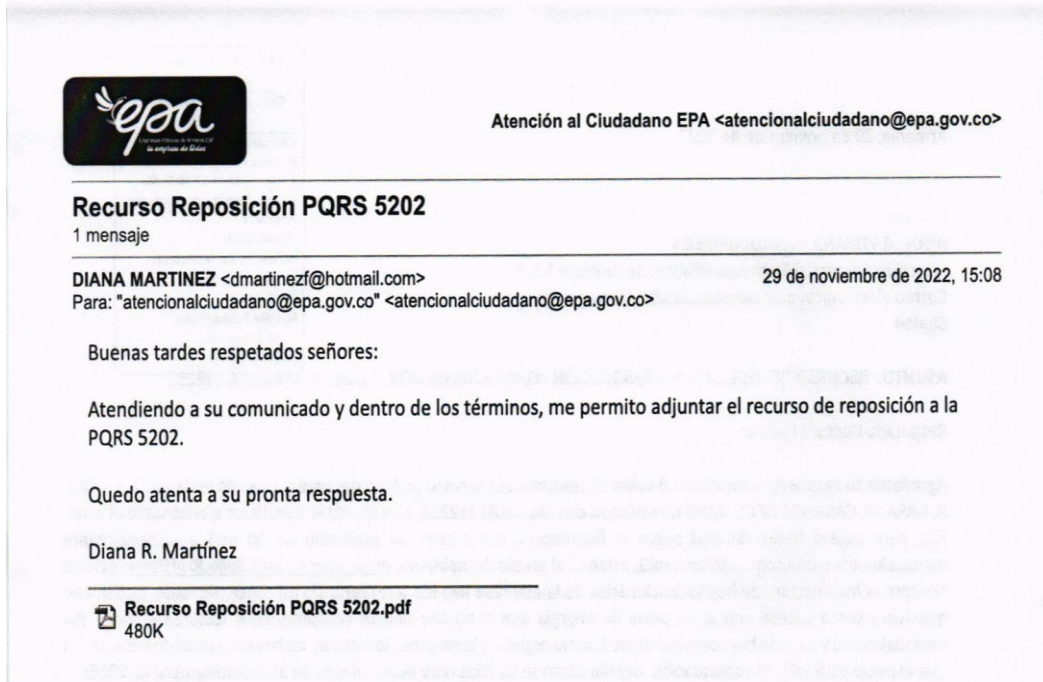
Cómo puedo solucionar esta situación? Quiero hacer claridad que el medidor no está dañado, este registra cuando hay consumo de lo contrario se mantiene.

La factura de este mes de noviembre de 2022, la pague por valor de \$50.784 pesos para evitar suspensión del servicio, como las otras facturas de los meses posteriores a agosto, las cuales registran un 1 mt3 de consumo como promedio que no es cierto.

Quedo atenta para que ajusten y se solucione este inconveniente sobre la facturación del servicio de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre del presente año.

Atentamente,

DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO
C.C. 51880900
Correo electrónico: dmartinezf@hotmail.com



2. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el (a) señor (a) **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO** interpuso Recurso de Reposición en contra de la **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**.
3. Que, el día 24 de noviembre del año 2022, se realizó la **NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRONICO** al usuario del contenido de la **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**.
4. Que mediante **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

"RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor(a) **DIANA MARTINEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto y alcantarillado **No. 60618229**, con el fin de que no le sean cobrado valores por concepto de consumo y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley, ya que fueron facturados con observación de lectura frenado. **Matrícula 112235**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Negar la pretensión del peticionario, señor(a) **DIANA MARTINEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación reliquidar las cuentas de aseo, ya que le fueron facturados y cobrados solo los cargos fijos de ley. **Matrícula 112235**.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **"DESOCUPADO"** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula N° 112235**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, 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 CUARTO: Notificar al peticionario, señor(a) **DIANA MARTINEZ**, 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 . 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 veinticuatro (24) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022).”.

5. Que, se informa y aclara al peticionario, que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1994(...)** En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen **más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)**. Para el caso en concreto se trata sobre las facturas correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022.

6. Que en relación a lo anterior, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 112235**, se observa lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1690	1680	10	-1	NORMAL	28/10/2022
1680	1680	0	87	PREDIO DESHABITADO	29/09/2022
1680	1680	0	-1	NORMAL	30/08/2022
1680	1680	0	-1	NORMAL	28/07/2022
1680	1679	1	-1	NORMAL	29/06/2022

7. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad, se observa que mediante **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**, se ordenó al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto y alcantarillado **No. 60618229**, correspondiente al periodo de octubre de 2022 por concepto de predio DESOCUPADO, cobrando para dicho periodo 0m3. **Matricula 112235**.

8. Que, respecto de los periodos de julio, agosto y septiembre de 2022, se evidencia en el registro de mediciones que para dichos periodos no se facturaron cobros por concepto de consumos, esto teniendo en cuenta que el medidor no registro movimiento. **Matricula 112235**.

9. Que, respecto del periodo de junio de 2022, se evidencia en el registro de mediciones que el medidor registro 1 metro cubico, consumo que fue facturado por la entidad, y que sobre el mismo no procede descuento alguno. **Matricula 112235**.

10. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

11. Que, respecto del servicio de aseo, procede realizar descuento en las cuentas **N° 60618229, 60268824, 59918683, 59565935 y 59214892**, correspondiente a los periodos de facturación de los meses de junio, julio,



agosto, septiembre y octubre de 2022, toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado según visita realizada el día 11 de noviembre de 2022. **Matricula 112235.**

12. Que, se informa al peticionario 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...”.

13. Que, se informa y aclara al peticionario, que de conformidad con lo expresado en la **cláusula 12 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia**, está dentro de las obligaciones del suscriptor y/o usuario entre otras “...Informar de inmediato a la empresa prestadora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial”. Razón por lo cual, deberá informar a la entidad en el término de tres (3) meses si continua en estado de DESOCUPADO, el predio identificado con **Matricula 112235.**

14. Que, se informa al peticionario, que en caso de que su solicitud sea procedente, 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 re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar

15. Que teniendo en cuenta todo lo expuesto, la entidad encuentra procedente modificar lo resuelto en la **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**, en el sentido de realizar descuento en las cuentas de Aseo N° 60618229, 60268824, 59918683, 59565935 y 59214892, correspondiente a los periodos de facturación de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022; toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado según visita realizada el día 11 de noviembre de 2022. **Matricula 112235.**

16. Que, después de efectuada la notificación 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.

17. 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: Modificar parcialmente lo resuelto en la **RESOLUCIÓN PQRDS 5202 del 24 de noviembre del 2022**, así:

- ❖ Ordenar al área de facturación realizar descuento en las cuentas de Aseo N° 60615702, 60266248, 59916165, 59563354 y 59212391, correspondiente a los periodos de facturación de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022; toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado según visita realizada el día 11 de noviembre de 2022. **Matricula 112235.**
- ❖ 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 112235**, 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 SEGUNDO: Informar al peticionario (a), señor (a) **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO**, 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. **Matricula 112235.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario (a), señor (a) **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **DIANA ROCIO MARTINEZ FORERO**, 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 veinte (20) días del mes de diciembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP.