

AVISO No. 520

01 agosto de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4279 DE 24 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **LUISA FERNANDA SIERRA**

Dirección del predio: **CARRERA 15 No. 17-23 A**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARIO GUTIERREZ**

Cargo: **Profesional I**

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. advirtiéndole 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.

Atentamente,



IVAN DARIO GUTIERREZ

Profesional

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 01 agosto de 2023

Señora:

LUISA FERNANDA SIERRA

Dirección notificación: **carrera 15 No 17 – 23 A**

Matrícula: 159479

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 520- RESOLUCIÓN PQRDS 4279 del 24de julio de 2023.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 520** - RESOLUCION PQRDS 4279 del 24de julio de 2023 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,



IVAN DARIO GUTIERREZ

Profesional

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4279
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR397069
MATRICULA 159479

El profesional de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

CONSIDERANDO

1. Que, la ciudadana LUISA FERNANDA SIERRA, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LOS PROFESIONALES CL 6 N 16 71 APTO 403 ED SIERRA GRANDE 2**, identificado con **Matrícula No. 159479**.
2. 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 (...).*
3. 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*.
4. Que, se le informa que, por parte de la Dirección Comercial, área de cobro coactivo, en su búsqueda de recuperación de cartera y legalización de actividades fraudulentas, se detectaron irregularidades de naturaleza fraudulenta en varias matrículas del Edificio Sierra Grande II, que se encontraban sin legalizar en la entidad, entre las cuales se encontraba funcionando de manera directa el apartamento 502, de su propiedad.

En virtud de ello, la entidad en fecha 21 de febrero del año avante, procedió a efectuar cortes especiales a tales acometidas, entre ellas, la acometida del apartamento 403, donde a partir de esa situación ustedes efectuaron la instalación de medidor para registrar el consumo del acueducto, siendo creada y legalizada la Matrícula 159479 desde el día 02 de marzo de 2023.

5. 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”.

6. Que, en aras de brindarle claridad frente al cobro contenido en la factura **No. 6208307**, por valor de **\$603.567,00**, me permito informarle que como usted venía haciendo de uso del líquido de manera fraudulenta, al legalizarse el servicio, la entidad procedió a generar el cobro de lo consumido por el predio en los 5 periodos anteriores a la fecha de legalización del servicio, esto en ejercicio del derecho de recuperar saldos por servicios prestados por la entidad.

Por ello, los valores cobrados por concepto de agua no facturada, asciende a **\$540.065,00** y el restante corresponde a servicios prestados y cargos fijos de ley, como se muestra a continuación;



Empresas Públicas de Armenia ESP
NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra.16 CL.17 - Tel.: 7411780 Ext. 103 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío
Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autorotenedores servicios públicos domiciliarios Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autorotenedores rendimientos financieros Res.: 1460 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

FACTURA DE VENTA No. 62085307
FECHA EXPEDICION: 02/03/23
FECHA DE VENCIMIENTO: 15/03/23

Esta factura se asimila en todos sus efectos a una letra de cambio según artículo 774 del Código del Comercio

SEÑORES: Luisa Fernanda Sierra Franco	TELEFONO: -1
NIT/ CC: 1094943414	CIUDAD: ARMENIA
DIRECCION: LOS PROFESIONALES CL 6 16 71 APTO 403 SIERRA	CONTRATO: 159479

DESCRIPCIÓN	Cant	Valor unitario	Subtotal	% Iva	Total IVA	Valor total
Agua No Facturada	1	540.065,00	540.065,00	0 %	0,00	540.065,00

Amparados por el concepto especial de la DIAN No. 85922 de 1998 Su no pago en el vencimiento ocasionaría un interés por mora mensual (a la tasa máxima legal)	Subtotal \$ 540.065,00 IVA \$ 0,00 TOTAL \$ 540.065,00
--	---

Firma del Cliente: _____ C.C. _____ Fecha de recibo 02/03/23
 Aceptación de la Factura Preparó Pablo Sossa

CUPON 35609038
FACTURA No. 62085307



TOTAL A PAGAR \$ 540.065,00



RESUMEN DE SU CUENTA							
Concepto de cobro	Cantidad	Costo		IVA 19%	Subsidio / Aporte		Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total		%	Valor	
1. Servicio de ACUEDUCTO							
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.534,26	\$ 5.534,00	0,00	60,00	\$ 3.321,00	\$ 8.855,00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 8.855,00
2. Servicio de ALCANTARILLADO							
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2.699,54	\$ 2.700,00	0,00	60,00	\$ 1.620,00	\$ 4.320,00
Subtotal Alcantarillado							\$ 4.320,00
3. Servicio de ASEO							
COSTO VARIABLE	1		\$ 17.289,00	0,00	60,00	\$ 10.374,00	\$ 27.663,00
COSTOS FIJOS	1		\$ 13.749,00	0,00	60,00	\$ 8.250,00	\$ 21.999,00
COSTO VARIABLE APPROVECHABLE	1		\$ 507,00	0,00	60,00	\$ 158,00	\$ 665,00
Subtotal ASEO							\$ 30.527,00
4. Otros Cobros							

HISTÓRICOS DE CONSUMO			
Consumo	1	2	3
Valor	100	100	100

Saldos Financiaciones			
Servicio	Numero de Cuotas	Pagadas	Pendiente

ÚLTIMO PAGO REALIZADO	
Fecha del último pago:	/ /
Valor último pago:	\$

"La presente factura presta mérito ejecutivo (Art. 130 ley 142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio."

[Firma]
Firma Gerente General

7. Que la factura se encuentra estandarizada por la empresa EPA ESP, tal y como se consagra en contrato de condiciones uniformes en su acápite Facturación:

Cláusula 21. Principio general de facturación. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

Aunado a lo anterior, la Cláusula 22. Del mismo Contrato regula así: el *Contenido mínimo de las facturas.* La factura que expida EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. **El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.**
13. El IVA discriminado.
14. Los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial.

8. En virtud de lo anterior, se le informa que la factura emitida por Empresa Públicas de Armenia es de su conocimiento en garantía de sus derechos como suscriptora del servicio, pues registra toda la información detallada respecto a la **Matrícula 159479**, presta mérito ejecutivo y es objeto de reclamo, dentro de la cual se le reflejaron los valores a cancelar por cada servicio prestado, los conceptos de cargos fijos, fecha límite de pago, fecha de suspensión, entre otros, por lo cual la factura **No. 62087054**, contiene la información de manera clara, precisa y concisa de los valores adeudados **Matrícula No. 159479.**

9. Que, se informa al peticionario que cuando por alguna razón no es posible medir los consumos del predio, la **Ley 142 de 1994** en su art 146 estipula que: “...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.” (Subrayado fuera de texto)
10. Que se observa dentro del ítem “datos pagos” del sistema comercial, pago realizado en fecha del 21 de abril de 2023 por la suma de **SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS CINCO PESOS MCTE (\$667.405)** bajo el código de cupón **35786773**.

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creación	Usuario
210420231317	35786773	\$667.405	2023-04-21 12:00:00	2023-04-24 08:38...	ARQGUI

▲ Cuentas Afectadas

11. Que dado lo anterior se ordenara al área de facturación descontar los valores generados en la factura **No.62659024** por concepto de (SUSPENSIÓN) y factura **No. 62802019** por concepto de (RECONEXIÓN ya que la **Matrícula 159479**, se encontraba al día cuando se generaron dichas órdenes.
12. Que de acuerdo a la solicitud de reinstalación de medidor como se había mencionado en RESOLUCION PQRDS 2576 del 23 de mayo de 2023 Conforme a lo anterior, en fecha del 05 de mayo de 2023, una vez las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP se percatan del abono realizado a la obligación adeudada, procede de inmediato a realizar la reconexión especial del servicio: “se hace reconexión especial se retira dispositivo se instala medidor y llave de paso”, dando así por hecho superado la reconexión del servicio solicitado en la petición objeto de respuesta.

Consulta de productos por contrato (servicio)

Datos Cuentas Datos Pagos Datos Financiaciones Datos Atenciones Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos Unidades Habitacionales Salidas a favor Cupones Notas

Código del producto: 1504791 ACUEDUCTO

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Código Descripción	Código Descripción	Causa Atención	Código Descripción	Equipo Trabajo	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
978203	3 LEGALIZADA	1018981	16 RECONEXION DEL SERVI...	16 RECONEXION DEL SERVICIO	RECONEXIÓN	2 EQ. SUSPEN...	EQ. SUSPEN...	se hace reconexión especial...	2023-05-03 05:20:29	2023-05-03 05:20...	2023-05-08 0...
974448	9 INCLUMPLADA	1010168	16 RECONEXION DEL SERVI...	16 RECONEXION DEL SERVICIO	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	2 EQ. SUSPEN...	EQ. SUSPEN...	NO EXISTE PORTERO	2023-04-24 02:28:31	2023-04-24 02:28...	2023-04-25 0...
906037	3 LEGALIZADA	1008480	12 CORTE DEL SERVICIO	12 CORTE DEL SERVICIO	CORTE DEL SERVICIO	2 EQ. SUSPEN...	EQ. SUSPEN...	se instala 2 dispositivos se r...	2023-04-20 05:17:40	2023-04-20 05:17...	2023-04-24 0...
903316	9 INCLUMPLADA	1002330	12 CORTE DEL SERVICIO	12 CORTE DEL SERVICIO	CORTE DEL SERVICIO	2 EQ. SUSPEN...	EQ. SUSPEN...	Se reemplaza ODT para gen...	2023-04-12 11:37:37	2023-04-12 11:37...	2023-04-20 0...
942790	3 LEGALIZADA	982813	1 RECEPCION MEDIDORES	1 RECEPCION MEDIDORES	RECEPCION MEDIDORES INSTALACION	3... GCP	GCP	LEGALIZADA AUTOMATIC...	2023-03-02 05:22:10	2023-03-02 05:22...	0002-03-23 1...

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecución	2023-05-08 07:14:55	Programa	W/LEGA	Dirección	Calle 20 23-63 Apto 201
Fecha Legalización	2023-05-08 07:19:11	Observación	se hace reconexión especial se retira dispositivo se instala medidor y llave de paso		
Código Estado Orden Actividad	3	Código Trámite	4510	Teléfono	3127577375
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	José Jonny Yanes Jiménez		
Usuario	ARMED/ARMENIA	Cédula	80001170		
		Código Orden Trabajo	1010801		

13. Que se informa a la peticionaria, **LUISA FERNANDA SIERRA**, que no se encuentra procedente realizar descuento en las facturas **62444867**, **62803525**, **63164185** dado que la entidad, facturo consumo promedio ya que no fue posible realizar la toma de lectura y cargos fijos de ley.



14. 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...”*

15. Que se informa a la peticionaria, **LUISA FERNANDA SIERRA** que respecto al servicio de alcantarillado este se cobra conjunto con el servicio de acueducto, ya que lo que se mide es el vertimiento de aguas que los usuarios están utilizando en M3, por tal motivo el predio ubicado en **PROFESIONALES CL 6 N 16 71 APTO 403 ED SIERRA GRANDE 2** identificado con **Matrícula No. 159479** si cuenta con la prestación de dicho servicio.
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: No ACCEDER a la solicitud de la peticionaria, **LUISA FERNANDA SIERRA**, en el sentido de ordenar al área de facturación descuento en las facturas **No. 63164185,6244867, 62803525, 63164185** dado que la entidad, facturo consumo promedio y cargos fijos de ley ya que no fue posible realizar la toma de lectura **Matricula 159480**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Que se informa a la peticionaria, **LUISA FERNANDA SIERRA** que respecto al servicio de alcantarillado este se cobra conjunto con el servicio de acueducto, ya que lo que se mide es el vertimiento

de aguas que los usuarios están utilizando en M3, por tal motivo el predio ubicado en **PROFESIONALES CL 6 N 16 71 APTO 502 ED SIERRA GRANDE 2** identificado con **Matrícula No. 159480** si cuenta con la prestación de dicho servicio.

ARTÍCULO TERCERO: Que se informa a la peticionaria, **LUISA FERNANDA SIERRA** que ya se realizó el cambio de dirección de la **Matrícula 159480**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar de la presente resolución a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA SIERRA**.

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 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, 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 julio de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE



IVAN DARIO GUTIERREZ
Profesional
Dirección Comercial EPA ESP

