

AVISO No 0006

03 DE ENERO DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **PAOLA ANDREA BONILLA VALENCIA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 19244 del 22 de diciembre de 2023**

Persona a notificar: **PAOLA ANDREA BONILLA VALENCIA**

Dirección del predio: **CL 30 A 54 40 APTO 109 EDIF KOA**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

**Recursos que 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

**IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.(JAFS)



Armenia, 03 DE ENERO DE 2023

Señor (a):  
**PAOLA ANDREA BONILLA VALENCIA**  
Dirección: **CR 18 32 109**  
Celular: **NO APORTA**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 0006- Oficio PQRDS 19244** del 22 de diciembre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 0006- Oficio PQRDS 19244 del 22 de diciembre 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,

**IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.(JAFS)



OFICIO PQRDS No.19244

Armenia, Q. 22 de diciembre de 2023.

Señor (a):

**PAOLA ANDREA BONILLA VALENCIA**

Dirección: CR 18 32 109

Celular: NO APORTA

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta petición con radicado **2023PQR800205 DEL 2023-12-01.**

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, es menester de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. informarle 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.*

Por lo anterior, únicamente se efectuará revisión y análisis para la viabilidad de re liquidaciones a las facturas emitidas en los periodos comprendidos de julio de 2023 a noviembre de 2023.

Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 33 17 A - 32**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 22982**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$334.975)** correspondiente a siete (07) cuentas en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Que, como se manifestó a la señora **PAOLA ANDREA BONILLA VALENCIA** por medio de la **Resolución PQRDS 19238 del 22 de diciembre de 2023** *“revisado el sistema se evidencia visita de verificación realizada el día 11 de septiembre de 2023, en la cual se encontró lo siguiente:*

*“Predio suspendido sin medidor, llave de paso cerrada, no está surtiendo nada ya que el predio fue unificado y **la acometida que lo surte esta inaccesible es la matrícula 22982.** Procedo descontar ultimo 4 periodos y aplica desocupado al aseo, para solicitar baja debe solicitar por escrito”*

Que, de la visita realizada el 11 de septiembre se puede concluir que el predio **CR 18 32 109** identificado con **Matrícula No.22985** se encuentra UNIFICADO con el predio ubicado en **CALLE 33 17ª 32** identificado con **Matrícula No.22982**, así mismo que la acometida del mismo esta inaccesible, por lo cual se le informa al usuario que debe adecuar la acometida, que la cajilla se encuentre libre de escombros para proceder a la instalación del medidor (la instalación debe realizarla EPA ESP) que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un PLAZO MÁXIMO DE UN MES (22 de enero de 2024) so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 22982**.

Que, la usuaria podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m, para que adelante el trámite correspondiente; también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa”

Por lo cual se recomienda realizar lo indicado anteriormente para proceder a instalar el medidor en el predio y así facturar acorde a lo registrado por el mismo, una vez instalado el medidor dispuesto en el predio se realizará seguimiento de consumo por un periodo de facturación completo en aras a determinar la viabilidad de realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.65211261, No.64848431, No.64480122, No.64122665, No.63754151**, así mismo en el momento de efectuar nuevamente la reclamación para la respectiva validación adjuntar factura EDEQ para constatar el tiempo que el predio ha estado DESOCUPADO. **Matrícula 22982**.

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 22982**, 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...*”.

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

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.

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,

**IVAN DARIO GUTIERREZ HERRERA**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.(JAFS)