

AVISO No. 347

17 Mayo de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **MARTHA LUCIA CASTILLA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6506 DEL 08 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA CASTILLA**

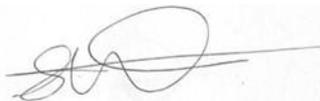
Dirección del predio: **ET 4 CASA 72 A LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO – VIA  
TEBAIDA.**

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

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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.

Atentamente,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 17 Mayo de 2024

Señor (a):

**MARTHA LUCIA CASTILLA**

Dirección de notificación: **ET 4 CASA 72 A LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO – VIA  
TEBAIDA.**

Matrícula: **No. 156560.**

**Armenia, Quindío**

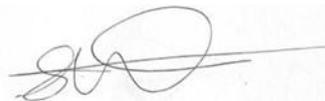
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 347 - **RESOLUCION PQRDS No. 6506 DEL 08 DE MAYO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 347 - RESOLUCION PQRDS No. 6506 DEL 08 DE  
MAYO DE 2024”**

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 E.S.P.**

**RESOLUCION PQRDS 6506**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN**  
**RADICADO 2024PQR660400 DEL 2024-04-19**  
**MATRICULA 156560**

El Abogado 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 **MARTHA LUCIA CASTILLA**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con Radicado **2024PQR453260 DEL 2024-03-30**, respecto al predio ubicado en **LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO ET 4 CASA 72 A – VIA LA TEBAIDA** identificado con **Matrícula No.156560**, la entidad prestadora del servicio mediante **OFICIO PQRDS 6105 del 18 de Abril de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

*“Atendiendo su petición con radicado No. **2024PQR453260**, en la cual manifiesta su inconformismo respecto de los cobros realizados frente al servicio de aseo, Empresas Públicas de Armenia se permite informar lo siguiente:*

1. *Que, conforme a la manifestación enunciada anteriormente, se procedió a revisar el sistema de facturación de la entidad con el fin de poder establecer a que se debe la diferencia de precios cobrados.*
2. *Que, una vez revisado por el área de facturación se logró detectar que al predio identificado con matrícula No. **156560**, ubicado en **LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO ET 4 CASA 72 A – VIA LA TEBAIDA**, se le venía cobrando el servicio de aseo conforme a estrato 2, lo anterior por un error presentado en el sistema de facturación de la entidad.*
3. *Que, a raíz de lo anterior se tomaron las acciones tendientes a corregir el problema presentado, y por consiguiente se presentó esa diferencia entre las facturas respecto al servicio de Aseo.*
4. *Pedimos excusas por los inconvenientes presentados, ya los futuros cobros realizados corresponden al estrato 6 al cual pertenece el predio.*

*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.*

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a Notificar personalmente por medio electrónico a la señora **MARTHA LUCIA CASTILLA**.

3. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARTHA LUCIA CASTILLA**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra del **OFICIO PQRDS 6105 del 18 de Abril de 2024**.
4. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad reiterar algunos argumentos expuestos en el **OFICIO PQRDS 6105 del 18 de Abril de 2024**.
5. 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 (...)*.
6. 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*.
7. Que, como se informó en la respuesta inicial, el bajo cobro del aseo que se había realizado, en primer lugar, correspondía a una aplicación de saldos a favor, y en segundo lugar a que en el sistema comercial de la Empresa se venía facturando como estrato 2.
8. Con el fin de corroborar lo mencionado se procederá a anexar evidencia descrita de la siguiente manera:
  - Factura del predio identiifcado con matrícula **156560**, correspondiente al predio de la peticionaria, el cual es objeto de la reclamación, en la cual se evidenciará el ítem correspondiente a aplicación de saldos a favor.
  - Factura del predio identiifcado con matrícula **156559**, correspondiente a un predio ubicado en el mismo conjunto residencial de la señora **MARTHA CASTILLA CASTILLA**, específicamente la casa **65A – ET 4**, donde se evidenciará el cobro real del servicio de aseo para los predios ubicados en dicho conjunto y correspondientes al estrato 6 alto.
  - Factura del predio identiifcado con matrícula **156559**, correspondiente a un predio ubicado en el mismo conjunto residencial de la señora **MARTHA CASTILLA CASTILLA**, específicamente la casa **127 – ET 4**, donde se evidenciará el cobro real del servicio de aseo para los predios ubicados en dicho conjunto y correspondientes al estrato 6 alto.



- En la anterior factura, identificada con matrícula 156559, correspondiente al predio ubicado en la casa 65A – ET 4, del mismo conjunto donde se encuentra el predio de la señora MARTHA CASTILLA CASTILLA, se logra evidenciar un cobro por SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS (\$65.462,00) MCTE, correspondiente al servicio de Aseo.



**Empresas Públicas de Armenia ESP**  
NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 Cl. 17 - Tel.: 7411780 - www.epaa.gov.co - Armenia, Quindío

Autoregistrados servicios públicos domiciliarios  
Res. 547 25/01/2012 - Agencia recaudador IVA - ICA - Autorizaciones rendimientos financieros Res.: 1480 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

**NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**

156561

---

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Nombre: Grupo Innova Constructora S.A.S		C.C. / N.I.T.: 9004304177	
Dirección de entrega: ET 4 CASA 127 LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO		Clase de servicio: 1 Residencial	
Dirección del predio: ET 4 CASA 127 LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO		Estrato: 6 Alto	
Barrio: Via Tebaida		Ciclo: Ciclo 16	
Ruta de reparto: 169003345400		Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0.00	

**DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO**

Marca: Controlagua	Número: 19-0000813	Diámetro:	Obs. lectura: TAPADO
Lectura anterior: 225	Lectura actual: 225	Consumo m3: 13	Promedio: 13
Periodo facturado desde: 24/02/2024- Hasta 23/03/2024			

**SERVICIO DE ASEO**

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales: 1	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales:			Barrio: 2
Trbl	Trlu	Trma	Trra
			Tra
			Tafna
			Vba

**RESUMEN DE SU CUENTA**

Concepto de cobro	Cantidad	Costo		IVA 19%	Subsidio / %		Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total		%	Valor	
<b>1. Servicio de ACUEDUCTO</b>							
Ajuste A La Decena	0	\$ 1.00	-\$ 2.00	0.00	70.00	\$ 0.00	-\$ 2.00
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5,797.07	\$ 5,797.00	0.00	70.00	\$ 4,058.00	\$ 9,855.00
Consumo Acueducto	13	\$ 2,078.14	\$ 27,016.00	0.00	70.00	\$ 18,911.00	\$ 45,927.00
Tasa Ambiental Acueducto	13	\$ 12.84	\$ 167.00	0.00	70.00	\$ 117.00	\$ 284.00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 56,064.00
<b>2. Servicio de ALCANTARILLADO</b>							
<b>3. Servicio de ASEO</b>							
COSTO VARIABLE NA	1	\$ 23,521.00	0.00	70.00	\$ 16,465.00	\$ 39,986.00	
COSTOS FIJOS	1	\$ 14,719.00	0.00	70.00	\$ 10,304.00	\$ 25,023.00	
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 351.00	0.00	70.00	\$ 102.00	\$ 453.00	
Subtotal ASEO							\$ 65,462.00

**RESUMEN DE FACTURA**

Factura de venta num. 66749830
Fecha de emisión: 26/03/2024
Referencia de pago num: <b>NO VALIDA PARA PAGO</b>
Fecha max. de entrega: 04/04/2024
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 0.00
<b>TOTAL FACTURA MES: 121.292.00</b>
<b>PAGO OPORTUNO HASTA: 08/04/2024</b>
<b>TOTAL A PAGAR: 121,290.00</b>
Suspensión a Partir de: 10/04/2024 <small>por el no pago oportuno de su factura</small>

**HISTÓRICOS DE CONSUMO**



Mes	Consumo
OCT	10
NOV	3
DIC	15
ENE	14
FEB	14
MAR	13

**Saldos Financiamientos**

Servicio	Número de Cuotas			Saldo Pendiente
	Paetadas	Pagadas	Pendiente	

**ÚLTIMO PAGO REALIZADO**

Fecha del último pago: 03/03/2024
Valor último pago: \$ 125,110.00

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

- En la anterior factura, identificada con matrícula 156561, correspondiente al predio ubicado en la casa 127 – ET 4, del mismo conjunto donde se encuentra el predio de la señora MARTHA CASTILLA CASTILLA, se logra evidenciar un cobro por SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS (\$65.462,00) MCTE, correspondiente al servicio de Aseo.

- De igual manera se enviará anexo a la presente resolución, copias de las facturas plasmadas anteriormente.
- Que, como se logra evidenciar en los anteriores anexos, fue un error en el sistema de facturación y por eso se venía cobrando una tarifa inferior a la que se debía cobrar.

11. 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”.
12. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas del predio identificado con **Matrícula 156560**.
13. Que, de igual manera es importante recordarle a la usuaria que en estos momentos cuenta con una apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de la cual estamos a la espera.
14. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 156560**.
15. Que, en razón de lo anterior, no se encuentra procedente acceder a sus pretensiones y se procederá a **CONFIRMAR** en su totalidad el contenido del **OFICIO PQRDS 6105 del 18 de Abril de 2024**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 156560**.
16. 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.
17. Que, 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.
18. 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 **OFICIO PQRDS 6105 del 18 de Abril de 2024**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 156560**.

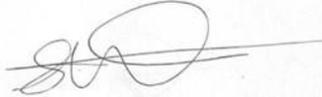
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA CASTILLA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA CASTILLA**, 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 **MARTHA LUCIA CASTILLA**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los ocho (08) días del mes de Mayo de Dos Mil veinticuatro (2024).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JUAN ESTEBAN RESTREPO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.