

**AVISO No. 239**

04 DE MAYO 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 1834 del 24 de abril de 2023**

Persona a notificar: **LUISA FERNANDA SIERRA**

Dirección del predio: **CARRERA 15 NO 17-23 ALMACEN PIKARONES**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

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,



Paula Andrea Montoya

Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP



Armenia, 04 DE MAYO DE 2023

**Señora:**

**LUISA FERNANDA SIERRA**

Dirección del predio: **CARRERA 15 NO 17-23 ALMACEN PIKARONES**

**Matricula No. 159479**

**Armenia, Quindío.**

ASUNTO: Notificación por Aviso 239- RESOLUCION - PQRDS 1834 del 24 de abril de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 239- RESOLUCION - PQRDS 1834 del 24 de abril de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA NO. 159479 "**.

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,



Paula Andrea Montoya

Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 1834  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR518683  
MATRICULA 159479

La abogada contratista adscrita a 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 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 verificado en el sistema el historial de órdenes del predio ubicado en **LOS PROFESIONALES CL 6 N 16 71 APTO 403 ED SIERRA GRANDE 2**, identificado con **Matrícula No. 159479**, se observa que desde la creación de la matrícula se hizo en la referida nomenclatura, que corresponde al predio de su propiedad, con lo cual no puede alegarse que la factura No. 62444867 corresponda a un predio diferente, para lo cual se anexa pantallazo del sistema:



119074	CEDULA DE CIUDADANA...	1094943414	LUISA	FERNANDA	SIERRA	FRANCO	-1	-1	2023-03-02 11:52:00
--------	------------------------	------------	-------	----------	--------	--------	----	----	---------------------

▲ Datos del Contrato

Ver    Separar

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Predio		
				Código Predio	Descripción	Número Predial
159479	\$0.00	\$0.00	35786773	2331057	PREDIO 2331057	630010106000001570010901050003

▲ Datos de Ubicación

Ver    Separar

País		Departamento		Ciudad		Barrio		Dirección de predio	Dirección de Cobro
Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
1	COLOMBIA	63	QUINDIO	1	ARMENIA	165	LOS PROFESIONALES	CL 6 16 71 APTO 403 SIERRA GRANDE	CL 6 16 71 APTO 403 SIERRA GR...

- Que, de acuerdo a lo anterior, se puede observar que la **matrícula 159479**, corresponde al predio **LOS PROFESIONALES CL 6 N 16 71 APTO 403 ED SIERRA GRANDE 2**, sin embargo, al corroborarse la base de datos del totalizador del predio con matrícula 119509 y de acuerdo a certificado de tradición obrante en la dirección comercial de Empresas Públicas de Armenia, se puede determinar que hay un error de digitación en la nomenclatura, siendo en efecto la nomenclatura correcta: **LOS PROFESIONALES CL 6 N 16 61 APTO 403 ED SIERRA GRANDE 2**, haciendo especial claridad que bajo ninguna circunstancia ello implica que a su predio se le esté efectuando el cobro de consumo de acueducto de un predio diferente.
- Que, en ese sentido, se ordenará al área encargada de la entidad corregir la nomenclatura para que quede de la siguiente manera: **EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 CALLE 6 N 16 – 61 apartamento 403**.
- Ahora bien, 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 matriculas 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.





8. 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”*.
9. Que, en aras de brindarle claridad frente al cobro contenido en la factura No. 62099362, por valor de \$667.405,00, 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 2 meses de deuda por servicios prestados, como se muestra a continuación;



**Empresas Públicas de Armenia ESP**  
NIT. 899.000.439-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel.: 7411780 Ext. 103 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío  
 Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autorretenedores servicios públicos domiciliarios Res.: 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autorretenedores 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  
**NIT/ CC:** 1094943414  
**DIRECCION:** LOS PROFESIONALES CL 6 16 71 APTO 403 SIERRA

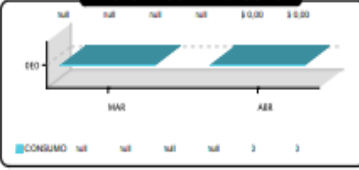
**TELEFONO:** -1  
**CIUDAD:** ARMENIA  
**CONTRATO:** 159479

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



INFORMACIÓN DEL CLIENTE				RESUMEN DE FACTURA			
Nombre: Luisa Fernanda Sierra Franco		C.C. / N.I.T.: 1094943414		Factura de venta num: 62444867			
Dirección de entrega: CL 6 16 71 APTO 403 SIERRA GRANDE		Clase de servicio: 1 Residencial		Fecha de emisión: 09/04/2023			
Dirección del predio: CL 6 16 71 APTO 403 SIERRA GRANDE		Estrato: 5 Medio Alto		Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO			
Barrío: Los Profesionales		Ciclo: Ciclo 1		Fecha max. de entrega: 12/04/2023			
Ruta de reparto: 014005843000		Meses de deuda: 2		Saldo a favor: \$ 0,00			
DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO				RESUMEN DE SU CUENTA			
Marca: Controlagua		Número: 012523-22		Diámetro: 0		Obs. lectura: NORMAL	
Lectura anterior: 0		Lectura actual: 0		Consumo m3: 0		Promedio: 0	
Periodo facturado desde: 03/03/23		Hasta: 01/04/23					
SERVICIO DE ASEO				RESUMEN DE SU CUENTA			
Tipo de productor: Residencial		Ocupada		Desocupada		Frecuencia Semanal	
Num. de unidades residenciales: 1		1		0		Recolección: 3	
Num. de unidades no residenciales:						Barrido: 2	
Trbl		Trlu		Trna		Trra	
Tra		Tafna		Vba			
RESUMEN DE SU CUENTA							
Concepto de cobro	Cantidad	Costo		IVA 19%	Subsidio / Aporte		Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total		%	Valor	
<b>1. Servicio de ACUEDUCTO</b>							
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.534,26	\$ 5.534,00	0,00	60,00	\$ 3.321,00	\$ 8.855,00
Recargo Por Mora	1	\$ 6,00	\$ 29,00	0,00	60,00	\$ 0,00	\$ 29,00
<b>Subtotal ACUEDUCTO</b>							<b>\$ 8.884,00</b>
<b>2. Servicio de ALCANTARILLADO</b>							
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2.699,54	\$ 2.700,00	0,00	60,00	\$ 1.620,00	\$ 4.320,00
Recargo Por Mora	1	\$ 6,00	\$ 14,00	0,00	60,00	\$ 0,00	\$ 14,00
<b>Subtotal Alcantarillado</b>							<b>\$ 4.334,00</b>
<b>3. Servicio de ASEO</b>							
Recargo Por Mora	1		\$ 165,00	0,00	60,00	\$ 0,00	\$ 165,00
COSTO VARIABLE NA	1		\$ 17.289,00	0,00	60,00	\$ 10.374,00	\$ 27.663,00
COSTOS FIJOS	1		\$ 13.629,00	0,00	60,00	\$ 8.298,00	\$ 22.127,00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1		\$ 507,00	0,00	60,00	\$ 158,00	\$ 665,00
<b>Subtotal ASEO</b>							<b>\$ 50.620,00</b>
<b>4. Otros Cobros</b>							

**HISTÓRICOS DE CONSUMO**



CONSUMO MAR ABR

**Saldos Financiaciones**

Servicio	Número de Cuotas	Pactadas	Pagadas	Pendientes	Saldo 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]*

10. 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 periodo 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 periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, 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.

11. 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 merito 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. 62444867, contiene la información de manera clara, precisa y concisa de los valores adeudados, adicional a que en la presente respuesta se atiende de fondo su petición 2023PQR518683. **Matrícula No. 159479.**
12. 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:** Téngase por atendida de fondo la petición 2023PQR518683 de la señora LUISA SIERRA, en el entendido de haberse brindado información detallada de los valores generados (de \$667.405,00) en la factura No. 62444867, por parte de la entidad prestadora del servicio. **Matrícula 159479.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ordenar al área encargada de la entidad corregir la nomenclatura para que quede de la siguiente manera: **EDIFICIO SIERRA GRANDE 2 CALLE 6 N 16 – 61 apartamento 403.**



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

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 abril de Dos Mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



Paula Andrea Montoya

Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP





