

AVISO No.0271

11 de Noviembre de 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JUDITH VANEGAS DE GARZON**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 3411 DEL 03 de Noviembre de 2020

Persona a notificar: **JUDITH VANEGAS DE GARZON**

Dirección de notificación usuario : CARRERA 25A NO. 18-34 INTERIOR 1 (UNO) BARRIO SAN JOSÉ

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 11 de Noviembre de 2020

Señora:

JUDITH VANEGAS DE GARZON

CARRERA 25A NO. 18-34 INTERIOR 1 (UNO) BARRIO SAN JOSÉ

Correo: orientadorajubasa@yahoo.com

Matrículas No.116774, 31851, 114592

Cel: 326923544

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0271 RES. PQRDS 3411 DEL 03 de Noviembre de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.0271** RES. PQRDS 3411 DEL 03 de Noviembre de 2020. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN **Matrícula No.116774-31851-114592**".

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,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

OFICIO PQRDS No.3411

Armenia, Q. 03 de noviembre de 2020.

Señora:

JUDITH VANEGAS DE GARZON

Correo: orientadorajubasa@yahoo.com

Matrículas No.116774, 31851, 114592

Cel: 326923544

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición con radicado **2857** del 15 de octubre de 2020.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, mediante la cual manifiesta que el predio identificado con número para consultas y pagos 31851, se encuentra desocupado desde mediados de octubre del año 2019, hasta la fecha de hoy. El 09 de enero de enero del año en curso se envió un oficio informando sobre lo mismo e incluyendo otros dos predios. El 16 de junio de 2020, la entidad dio respuesta a la solicitud hecha vía mail, fechada 02 de junio de 2020 en donde se solicita un descuento para el pago de servicio de acueducto y alcantarillado debido a la pandemia. Su respuesta,

“...Matricula No. 31851. Visita realizada el día 09 junio de 2020, “LECTURA 1805, SURTE DOS APARTAMENTOS DESOCUPADOS, MEDIDOR DENTRO DE LA REJA, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES,”

Que al revisar el registro de mediciones del predio, y teniendo en cuenta la lectura 1805 verificada en la visita mencionada anteriormente, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar la cuenta de acueducto No.49983722, en el sentido de descontar 6m3 cobrados de más para dicho periodo (marzo). Matricula No. 31851...”, descuento que informa no se ha visto reflejado en la factura actual.

Manifiesta que su deseo inmediato es ponerse al día en el pago del servicio, aclara que este predio de su propiedad aún se encuentra a nombre del antiguo propietario, señor JOSE BURBANO DORADO, identificado con C.C. 31851800 No ha podido ir a la empresa personalmente a solucionar esta dificultad que le perjudica enormemente por ser adulto mayor y además no ha podido arrendar (de los arriendos de esta propiedad se sostienen 3 familias) debido a la mala situación económica que se tienen en este municipio y además, debe pagar altos costos de un servicio sin usarlo. Informa que los números de referencia para consultas y pagos 114592 y 116774, éste último ubicado en la Cra 25A No. 18-34 Apto 201 también se encuentran en la misma situación descrita, ósea están desocupados y sin ningún consumo.

Es menester de la entidad informarle, que se realizó visita de verificación a cada uno de los predios y revisión a las facturas mencionadas en su escrito, encontrando lo siguiente:

Que 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 (...).*

Matricula No. 31851.

Visita realizada el día 28 octubre de 2020, "LECTURA 1805.....UNIDADES 1.....INSTALACIONES INTERNAS Y MEDIDOR NORMAL....SURTE VIVIENDA DE 1 PISO DESOCUPADA,"

Que verificado el sistema de la entidad comercial, se observa que el día 09 de junio de 2020, fue realizada visita de verificación en la cual se observa que en dicho momento el predio se encontraba desocupada y la lectura continua siendo la misma a la tomada el día 28 de octubre de 2020. **Matricula No. 31851.**

Que al revisar el registro de mediciones del predio, y teniendo en cuenta la lectura continua siendo 1805, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de acueducto **No.51290463, No. 51618775, No. 51949758, No. 52280068**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos. **Matricula No. 31851.**

Que en relación al servicio de aseo, se observa que solo en el periodo de octubre de 2020, se facturo tarifa plena, es decir en los meses anteriores se facturó en dicho servicio como predio desocupado lo cual no da lugar a descuento para los periodos de junio, julio, agosto y septiembre de 2020. **Matricula No. 31851.**

Que se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar la cuenta de aseo **No.52274864** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra desocupado. **Matricula No. 31851.**

Ordenar al área de facturación ajustar lectura **1805** de acuerdo a visita realizada el 28 de octubre de 2020.

Matricula No. 114592.

Visita realizada el día 28 octubre de 2020, "LEC 1244....UND 2....MEDIDOR ADENTRO DE LA REJA...FUNCIONA NORMAL...INTERNAS NORMALES SURTE DOS VIVIENDAS DESOCUPADAS,"

Que verificado ene l sistema se observa que para las cuentas de los periodos de junio, agosto, septiembre y octubre de 2020, la entidad ha facturado únicamente cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado por ende no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes. **Matricula No. 114592**

Que en cuento a la factura de Julio de 2020, se encuentra procedente ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto **No.51275012** en el sentido de que no sea facturado ningún valor por concepto de consumo. **Matricula No. 114592**

Que en relación al servicio de aseo, se observa que se ha facturado como predio DESOCUPADO, por ende no procede descuento sobre dicho servicio. **Matricula No. 114592**

Que se informa a la peticionaria, que es deber de los usuarios tener el medidor de fácil acceso, con la finalidad de que nuestros funcionarios puedan tomar lectura mes a mes y de esta manera facturar acorde a lo registrado por el medidor de cada predio.

Ordenar al área de facturación ajustar lectura **1244** de acuerdo a visita realizada el 28 de octubre de 2020.

Matricula No.116774.

Visita realizada el día 09 junio de 2020, "LECTURA **555**, SURTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL PISO 2 DESOCUPADA, INSTALACIONES INTERNAS Y MEDIDOR NORMAL."

Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 116774**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
555	555	0	85	DESOCUPADO	16/10/2020
555	555	0	85	DESOCUPADO	17/09/2020
555	555	0	85	DESOCUPADO	19/08/2020
555	555	0	85	DESOCUPADO	16/07/2020
555	555	0	85	DESOCUPADO	19/06/2020

Que del grafico anterior se observa que en los últimos cinco periodos se ha tenido la observación de lectura DESOCUPADO, por ende se ha facturado únicamente cargos fijos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por lo cual no es procedente realizar descuentos o ajustes. **Matricula 116774**

Que también 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 los predios identificados con **Matriculas 31851, 114592, 116774**, 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 en relación al cobro por cargo fijo se encuentran 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...”

Que se informa a la peticionaria, que los ajustes ordenados mediante el presente, se harán efectivos en un término de máximo cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, pasados estos 5 días deberá solicitar la factura pendiente de pago con los descuentos ya aplicados al número de whatsapp 305 313 8469, es de aclarar que el pago de esta factura solo podrá realizarse por los siguientes medios:

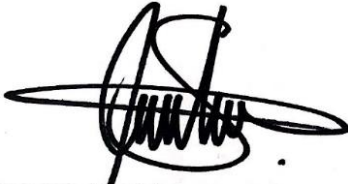
- Pago por PSE
- Transferencias o consignaciones se pueden realizar así:
Tipo de Cuenta EPA: Corriente- Banco: Occidente Número: 03103200-6
- Banco Pichincha
- Banco Davivienda
- CAM área de Tesorería

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

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 mediante el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johanna', with a large, sweeping horizontal stroke underneath.

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP