



AVISO No 164

14 de Julio del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DEISY CAMACHO ORTIZ**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS - 2006 del 06 de julio de 2021**

Persona a notificar: **DEISY CAMACHO ORTIZ**

Dirección de notificación usuario **CHILACOA TORRE 29 APTO 201**

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

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: 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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Técnico Administrativo I
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 14 de Julio del 2021

Señor(a):
DEISY CAMACHO ORTIZ
Dirección del predio: **CHILACOA TORRE 29 APTO 201**
Matrícula No. **105493**
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 164 RESOLUCION-PQRDS - 2006 del 06 de julio de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.164** RESOLUCION-PQRDS -2006 del 06 de julio de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 105493”**.

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Técnico Administrativo I
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 2006
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 105493

La Abogada 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 **DEISY CAMACHO ORTIZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que presenta escrito por segunda vez esperando respuesta acerca de su queja, la cual presenta informado que el predio identificado con Matricula No.105493 se encuentra desocupado y no está de acuerdo con el cobro de los servicios, indicando que es madre cabeza de familia y una desempleadas más del país , que aun así no ha dejado de pagar sus facturas, por lo cual solicita poner atención a su queja.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CONJ BOSQUES DE GIBRALTAR BL 16 AP 104**, identificado con **Matrícula 105493**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **OCHO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (\$8.235)** correspondiente al periodo de junio de 2021 de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en consecuencia de lo solicitado se ordenó la practica de una visita de verificación al predio la cual se llevó acabo el día 23 de junio de 2021, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 0, SURTE APTO DESOCUPADO, NO SE PUDO VERIFICAR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR SE LLAMO Y NO CONTESTARON.”
4. 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 (...)* . . es decir las facturas expedidas de los periodos comprendidos de enero y mayo de 2021, al presente análisis se incluye la factura de junio de 2021 debido a que fue emitida una vez radicado el D.P.
5. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 105493**, se evidencia que la entidad ha facturado únicamente cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado, motivo por el cual no da lugar a re liquidar las cuentas por dichos servicios **No.53399876 No.53733684 No.54071018 No.54406792 No.54742999 No.55080535**.
6. Que en relación al servicio de aseo, se evidencia que en la única cuenta que se facturó tarifa plena fue en la **No.54733213**, por lo cual se ordenará al Área de Facturación de la entidad, re liquidar la cuenta en mención cobrando únicamente cargos fijos de ley siendo esta la tarifa para un predio DESOCUPADO.

7. Que en las cuentas **No.53391662, No.53725439, No.54059989, No.54395789, No.55070663**, no es procedente realizar descuentos y/o ajustes, teniendo en cuenta que la entidad ha facturado únicamente cargos fijos. **Matrícula 105493.**
8. 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 105493**, 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.
9. Que el 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...”.*

10. Que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.
11. Que se informa a la peticionaria, que la entidad solo puede dejar de facturar cargos fijos de ley en los servicios de acueducto y alcantarillado si solicita SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO, figura la cual procede por tres meses siempre y cuando el predio este completamente DESOCUPADO y se factura solo cargos fijos por servicio de aseo, pero debe ser con previa solicitud del propietario del predio. **Matrícula 105493.**
12. Que se informa a la peticionaria, que revisado la base de datos de PQRDS de la dirección comercial, se evidencia que a su petición presentada en el año 2020 con radicado 2020PQR169103, se brindó

respuesta dentro de los términos de ley por medio de la Resolución PQRDS No.3843 del 10 de diciembre de 2020. **Matrícula 105493.**

13. Que se informa a la peticionaria, que en la factura **No.54742999** (mayo 2021) anexa por usted, se evidencia el cobro por 4 meses de deuda, último pago realizado para ese momento por 5.673 el día 15 de febrero de 2021, igualmente como usted indica que venía pagando cumplidamente las facturas, puede presentar los comprobantes de pago de las facturas comprendidas de febrero a mayo y se indagará si el pago no entro a nuestro sistema para así aplicarlo.
14. 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: Acceder parcialmente a la pretensión de la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad re liquidar la cuenta del servicio de aseo **No.54733213** cobrando únicamente cargos fijos de ley siendo esta la tarifa para un predio DESOCUPADO. **Matrícula 105493.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula N°105493**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, 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.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 105493**, se evidencia que la entidad ha facturado únicamente cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado, motivo por el cual no da lugar a re liquidar las cuentas por dichos servicios **No.53399876 No.53733684 No.54071018 No.54406792 No.54742999 No.55080535.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, que en las cuentas **No.53391662, No.53725439, No.54059989, No.54395789, No.55070663**, no es procedente realizar descuentos y/o ajustes, teniendo en cuenta que la entidad ha facturado únicamente cargos fijos. **Matrícula 105493.**

ARTICULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, que la entidad solo puede dejar de facturar cargos fijos de ley en los servicios de acueducto y alcantarillado si solicita SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO, figura la cual procede por tres meses siempre y cuando el predio este

completamente DESOCUPADO y se factura solo cargos fijos por servicio de aseo, pero debe ser con previa solicitud del propietario del predio. **Matrícula 105493.**

ARTICULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, que revisado la base de datos de PQRDS de la dirección comercial, se evidencia que a su petición presentada en el año 2020 con radicado 2020PQR169103, se brindó respuesta dentro de los términos de ley por medio de la Resolución PQRDS No.3843 del 10 de diciembre de 2020. **Matrícula 105493.**

ARTICULO SEPTIMO: Informar a la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, que en la factura **No.54742999** (mayo 2021) anexa por usted, se evidencia el cobro por 4 meses de deuda, último pago realizado para ese momento por 5.673 el día 15 de febrero de 2021, igualmente como usted indica que venía pagando cumplidamente las facturas, puede presentar los comprobantes de pago de las facturas comprendidas de febrero a mayo y se indagará si el pago no entro a nuestro sistema para así aplicarlo.

ARTICULO OCTAVO: Informar a la peticionaria, señora **DEISY CAMACHO ORTIZ**, que la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

ARTICULO NOVENO: Notificar al peticionario, señor **DEISY CAMACHO ORTIZ**, de la presente resolución

ARTICULO DECIMO: 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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.

Dado en Armenia, Q., a los seis (06) días del mes de julio de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse del **PQRDS 2006 del 06 de julio de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)