



AVISO No 208

12 de agosto del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION - OFICIO -2365 del 04 de agosto de 2021**

Persona a notificar: **JULIANA TORRES DURAN**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 17 20 27 PISO 2**

Funcionario que expidió el acto: **GERMAN TURRIAGO**

Cargo: **Profesional Universitario I**

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

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, 12 de agosto del 2021

Señor(a):

JULIANA TORRES DURAN

Dirección del predio: CARRERA 17 20 27 PISO 2

Matrícula No. 121416-121502-38916-38918-112403-38919-38917-121804-*49497-119280-121822

TELEFONO: 3183912580

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 208 OFICIO-PQRDS – 2365 del 04 de agosto de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.208** OFICIO-PQRDS -2365 del 04 de agosto de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 121416-121502-38916-38918-112403-38919-38917-121804-*49497-119280-121822”**.

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

Citación de Notificación Personal No. **2366** de 04/08/2021

Armenia, 04 de agosto de 2021

Señor (a):

JULIANA TORRES DURAN

Analista III de la Coordinación Administrativa de Sucursal Quindío Banco Davivienda S.A

Dirección: **CARRERA 17 20 – 27 PISO 2**

Cel: 318 391 2580

Matriculas No.121416, 121502, 38916,38918, 112403, 38919, 38917, 121804, 49497, 119280, 121822.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Oficio PQRDS – 2365.*

De manera comedida me permito informarle que debe 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 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente del oficio **PQRDS 2365 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), 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.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

Firma en el original

GERMÁN H. TURRIAGO JIMÉNEZ (JAFS)



Profesional Universitario

Dirección Comercial EPA E.S.P

OFICIO PQRDS No.2365

Armenia, Q. 04 de agosto de 2021

Señor (a):

JULIANA TORRES DURAN

Analista III de la Coordinación Administrativa de Sucursal Quindío Banco Davivienda S.A

Dirección: **CARRERA 17 20 – 27 PISO 2**

Cel: 318 391 2580

Matriculas No.121416, 121502, 38916,38918, 112403, 38919, 38917, 121804, 49497, 119280, 121822.
Armenia, Quindío.

Ref.: Respuesta petición con radicado **2021PQR806679** del 19 de julio de 2021.

Cordial saludo,

Atendiendo su Petición referida en el asunto, respetuosamente me permito informarle, que se realizó revisión al cobro del servicio de aseo que realiza Empresas Públicas de Armenia E.S.P a los predios identificados con **Matriculas No.121416, 121502, 38916,38918, 112403, 38919, 38917, 121804, 49497, 119280, 121822**. Con la finalidad de determinar a cuales se les enviaría el aforo, para determinar la cantidad de residuos que producen los predios.

Que en razón de lo anterior, me permito informarle que la solicitud de aforo al Área del Servicio De Aseo de la entidad, únicamente se realizó respecto a los predios identificados con **Matriculas No.112403 y 49497**, debido a que son los únicos predios a los cuales se les cobra tarifa plena de dicho servicio.

Que en relación a las **Matriculas No.38916, 38918, 38919, 38917**, se verificó que se encuentran con una taifa aproximada de \$22.000 en el servicio de aseo, siendo esta una tarifa muy mínima para un predio de uso COMERCIAL, ello se debe a que el edificio se encuentra clasificado bajo la tarifa de MULTIUSUARIOS, motivo por el cual al ser un predio de uso comercial se cobra únicamente cargos fijos de ley y el costo variable aprovechable, motivo por el cual no es procedente realizar aforo, ya que estos predios ya se encuentran agrupados y no da lugar a realizar descuentos y/o ajustes adicionales a ninguna de las facturas emitidas por la entidad.

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.*

Que consultado con el líder de Facturación de la entidad, se realizó el análisis del cobro realizado por el servicio de aseo a los cajeros automáticos con **Matriculas No.121416 y 121502**, y se pudo concluir que la cantidad de residuos generados es muy mínima, por lo cual se modificará la tarifa del servicio de aseo cobrando únicamente cargos fijos de ley, ordenando al Área de Facturación de la entidad establecer en el servicio de aseo el PLAN CARGOS FIJOS.

Que teniendo en cuenta que la **Matricula No. 121804** perteneciente a la oficina de DAVIVIENDA ubicada en el centro comercial CALIMA, se le está realizando el cobro de tarifa plena en el servicio

de aseo, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad establecer el PLAN CARGOS FIJOS respecto al servicio de aseo, teniendo en cuenta que dicho servicio es cobrado de manera global en una sola Matrícula la cual es la No.118196 correspondiente al Área Común del centro comercial calima, así mismo que sean re liquidadas las cuentas de aseo No.55159868 No.54821345 No.54484352 No.54148044 No.53812656 en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción. **Matrícula No. 121804**

Que la **Matrícula No.119280** perteneciente a la oficina de DAVIVIENDA ubicada en el centro comercial UNICENTRO, se le está realizando el cobro de tarifa plena en el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad establecer el PLAN CARGOS FIJOS respecto al servicio de aseo, teniendo en cuenta que dicho servicio es cobrado de manera global en una sola Matrícula la cual es la No.119306 correspondiente al Área Común del centro comercial Unicentro, así mismo que sean re liquidadas las cuentas de aseo No.55121788, No.54783537, No.54446600, No.54109563 No. 53774245, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción. **Matrícula No. 119280**

Que en relación a la **Matrícula No.121822** correspondiente a la oficina de DAVIVIENDA ubicada en el C.C Portal del Quindío, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes teniendo en cuenta que se encuentra clasificada en PLAN CARGOS FIJOS, es decir se factura como DESOCUPADO, sin cobro de producción debido a que el C.C tiene una matrícula global para dichos cobros.

Que en virtud de su solicitud, se ordenó al Área de Gestión control perdidas la instalación del medidor al predio identificado con **Matrícula No.49497** correspondiente a la Oficina de DAVIVIENDA en FUNDADORES, dicha instalación fue llevada a cabo el día 23 de julio de 2021, tal y como pudo ser verificada mediante visita realizada el día 27 de julio de 2021, en la cual se encontró lo siguiente:

“LECTURA 0. 9 PERSONAS. SURTE SUCURSAL DAVIVIENDA FUNDADORES. MEDIDOR INSTALADO, E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA CON SELLO FUNCIONARIO DAVIVIENDA”

Que para determinar el consumo real que se genera en el predio es necesario realizar seguimiento de lectura por un periodo completo de facturación al medidor nuevo instalado en el predio, una vez se obtenga el consumo, se estudia la viabilidad de realizar descuentos a las facturas **No.55116470 No.54778018, No.54441211, No. 54105019, No.53769771**, por el momento no es posible realizar descuento alguno. **Matrícula No.49497**

En este sentido se entiende tramitada su solicitud, cualquier información 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 hábiles 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,

Firma en el original

GERMÁN H. TURRIAGO JIMÉNEZ (JAFS)

Profesional Universitario

Dirección Comercial EPA E.S.P





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 2365 del 04 de agosto 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)