

AVISO No 25

18 de Enero 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO**
De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0062 del 11 De Enero de 2022

Persona a notificar: **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO SAN DIEGO CLL 54 #20^a-69**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: Profesional Especializado II

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 18 de Enero de 2022

Señor (a):

MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO

Dirección: **BARRIO SAN DIEGO CLL 54 #20^a-69**

CELULAR: 3113806854

Matricula 105622

DOS QUEBRADAS-RISARALDA

ASUNTO: Notificación por Aviso 25 RES- PQRDS 0062 del 11 de Enero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 25 RES- PQRDS 0062** del 11 de Enero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 105622”***.

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 Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 0062
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 105622

El Profesional Especializado II 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 **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO**, 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 el escrito de petición respecto del predio ubicado en **CONJ BOSQUES DE GIBRALTAR BL 18 AP 306**, identificado con Matrícula 105622, Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P. le informa.
2. 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 (...). por ende, se realizará revisión a las facturas de los últimos cinco periodos.
3. Que se verificó en la base de pagos de la entidad y el predio con Matrícula 105622 presenta un saldo pendiente de pago por valor de **UN MILLON CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TRECE PESOS (\$1.149.313)**, que corresponde a 10 Cuentas en Aseo y 11 cuentas en Acueducto y Alcantarillado.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Código Predio
105622	\$1.149.313,00	\$0,00	33794787	70584

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
1056227	7	ASEO	10	\$220.960	\$0	\$220.960
1056221	1	ACUEDUCTO	11	\$882.190	\$0	\$882.190
1056222	2	ALCANTARILLADO	11	\$46.163	\$0	\$46.163

4. Que al revisar el registro de pagos de la entidad se verifica que el último pago realizado al predio con matrícula 105622 fue el 13 de marzo de 2021 por valor de **QUINCE MIL SEISCIENTOS SEIS PESOS (\$15.606)**, así:

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
130320217917	32385931	\$15.606	2021-03-13 12:00:00	2021-03-15 07:16...	
1801202152327	32262440	\$51.606	2021-01-18 12:00:00	2021-01-19 08:23...	ARQGUI
1111202052327	32023792	\$51.616	2020-11-11 12:00:00	2020-11-12 07:42...	ARQGUI
110920207917	31775139	\$35.486	2020-09-11 12:00:00	2020-09-14 07:30...	ARQGUI
070720207917	31529578	\$30.239	2020-07-07 12:00:00	2020-07-08 08:07...	ARQGUI
170620207917	31395309	\$35.441	2020-06-17 12:00:00	2020-06-18 07:37...	ARQGUI
200520207917	31260995	\$35.344	2020-05-20 12:00:00	2020-05-21 07:18...	ARQGUI
0604202017943	31131605	\$35.042	2020-04-06 12:00:00	2020-04-07 07:07...	ARQGUI
180320207917	31009949	\$32.497	2020-03-18 12:00:00	2020-03-19 07:44...	ARQGUI
170220207917	30895099	\$28.547	2020-02-17 12:00:00	2020-02-18 06:07...	ARQGUI
150120207917	30780064	\$34.827	2020-01-15 12:00:00	2020-01-16 07:21...	ARQGUI
1912201921004	30652057	\$32.684	2019-12-19 12:00:00	2019-12-19 11:50...	ABERNAL
1811201921004	30532383	\$48.322	2019-11-18 12:00:00	2019-11-18 11:26...	ABERNAL
1510201921001	30413132	\$50.878	2019-10-15 12:00:00	2019-10-15 09:48...	YJPARRA
1609201921001	30291139	\$45.589	2019-09-16 12:00:00	2019-09-16 11:54...	YJPARRA
130820197917	30153822	\$43.440	2019-08-13 12:00:00	2019-08-14 06:56...	ARQGUI
1007201921009	30038856	\$43.419	2019-07-10 12:00:00	2019-07-10 02:28...	BBORTEGA
120620197917	29924285	\$40.695	2019-06-12 12:00:00	2019-06-13 08:13...	ARQGUI
2005201921009	29879268	\$40.551	2019-05-20 12:00:00	2019-05-20 12:01...	BBORTEGA
13052019529999	29809244	\$56.144	2019-05-13 12:00:00	2019-05-14 07:10...	ARQGUI
0504201921006	29687591	\$55.060	2019-04-05 12:00:00	2019-04-05 12:38...	JHONNYMV
05032019529331	29566623	\$55.065	2019-03-05 12:00:00	2019-03-06 07:31...	ARQGUI
0802201921003	29453159	\$31.002	2019-02-08 12:00:00	2019-02-08 10:00...	CMFERNANDEZ
1001201932530	29337442	\$48.153	2019-01-10 12:00:00	2019-01-11 08:59...	ARQGUI
0412201821005	29233981	\$100.000	2018-12-04 12:00:00	2018-12-04 03:50...	JARAMIREZ
2508201721005	27447378	\$44.931	2017-08-25 12:00:00	2017-08-25 09:15...	JARAMIREZ


5. Que de la revisión de las facturas allegadas por la usuaria se establece que no aporta ninguna cancelada correspondiente al año 2021 y mucho menos correspondientes a los últimos cinco periodos a los de su reclamación, asimismo se verifica en algunas que los pagos han sido realizados por fuera de la fecha límite establecida para ello, esto es, después de que se generaba la facturación para el siguiente periodo razón por la que el valor pagado era cargado a la siguiente facturación, dado que no alcanzó a ser reportada por el sistema dentro de la fecha máxima para el pago, lo que se ve reflejada en la facturación siguiente como saldo anterior.

6. Que adicionalmente se registra una financiación la que fue generada automáticamente por el decreto legislativo N° 580 del 15 de abril del 2020, "Por el cual se dictan medidas en materia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", con el fin de brindar alivios económicos y/o facilidades de pago a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, ya que se evidencia que durante el año 2020, no se generaron los pagos oportunos en el mes de agosto.

Se tiene entonces que si bien la entidad no realizó la financiación a solicitud de la usuaria, nunca ha sido intención de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA- ESP vulnerar sus derechos como consumidor, dado que la misma se realiza también en cumplimiento de lo dispuesto por el Gobierno Nacional en el Decreto 528 del 07/04/2020 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Decreto 637 del 06/05/2020 y la Resolución CRA 918 del 06/05/2020, dado que para acceder a financiar por voluntad del usuario debe ser el propietario del predio o tener autorización de él autenticada por notaria.

Código Financiaci3n	Plan de financiaci3n		Saldo Diferido	Cuota Inicial	Numero cuotas	% Interes	Saldo Pendiente	Atenci3n	Cup3n	Fecha Creaci3n
	C3digo Plan Financiaci3n	Descripci3n								
2359620	70	COVID19 - ESTR...	\$16.233	\$0	36	0	\$0	-1		2020-08-27 02:44:58
2241357	49	PLAN RESIDENC...	\$1.195.050	\$84.588	96	0	\$0	-1	29233981	2018-12-04 03:24:06
2105829	1	PLAN MIGRACI3...	\$6.450	\$0	60	0	\$0	-1		2015-10-15 11:49:49
2105828	1	PLAN MIGRACI3...	\$1.219	\$0	60	0	\$0	-1		2015-10-15 11:49:49
2105827	1	PLAN MIGRACI3...	(\$5.628)	\$0	60	0	\$0	-1		2015-10-15 11:49:49

7. Que asimismo se verifica que fue realizada financiaci3n a 96 cuotas el 4 de diciembre de 2018 de un saldo de **UN MILLON CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CINCUENTA PESOS (\$1.195.050)** la que por mora en el pago de m3s de tres cuotas se cay3, raz3n por la que desde el pasado periodo mes 5 del 2021 en la cuenta 54730568 se cobr3 el saldo adeudado por concepto de la financiaci3n de **OCHOCIENTOS TREINTA MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS (\$830.360)**, saldo que corresponde no solo al saldo financiado sino a los consumos y cargos fijos facturados mes a mes, que no han sido cancelados dentro de dicha periodicidad.



Empresas P3blicas de Armenia ESP
 NIT: 890.008.438-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindio
 Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res. 7029 22/1/96 - Autorizaciones servicios p3blicos domiciliarios Res. 547 25/10/2012 - Agencia retenedor IVA - CA - Autorizaciones rendimientos financieros Res. 1490 19/03/97 - IVA - R3gimen c3mun. Vigilada por la Superintendencia de Servicios P3blicos.

N3MERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

105622

INFORMACI3N DEL CLIENTE

Nombre: **Castri3n Jaramillo Maria Carina** C.C. / N.I.T.: **105622800**
 Direcci3n de entrega: **BL 18 AP 306** Clase de servicio: **1 Residencial**
 Direcci3n del predio: **BL 18 AP 306** Estrato: **1 Bajo Bajo**
 Barrio: **Conj Bosques De Gibraltar** Ciclo: **Ciclo 18**
 Ruta de reparto: **181003136400** Meses de deuda: **4** Saldo a favor: **\$ 0.00**

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: **Controloga** N3mero: **19011406** Di3metro: **9** Obs. lectura: **NORMAL**
 Lectura anterior: **86** Lectura actual: **86** Consumo m3: **9** Promedio: **0**
 Per3odo facturado desde: **27/04/21** - Hasta: **25/05/21**

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: **Residencial**
 Num. de unidades residenciales: **1** Ocupada: **1** Desocupada: **0** Frecuencia Semanal: **3**
 Num. de unidades no residenciales: **0** Recolecci3n: **3** Barrido: **2**

Tribi	Tribu	Tribna	Tribra	Tribra	Tribna	Tribra	Tribna
0.0014	0.0020	0.0054	0.0000	0.0016	0.9900	0.9900	227.5600

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo Valor unitario	Costo Valor total	Subsidio / Aporte %	Valor	Valor Total \$
1. Servicio de ACUEDUCTO						
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.242.17	\$ 5.242.00 - 58.50	-	\$ 3.067.00	\$ 2.175.00
Consumo Acueducto	9	\$ 1.340.74	\$ 12.057.00 - 58.50	-	\$ 7.559.00	\$ 5.038.00
Tasa Ambiental Acueducto	9	\$ 7.12	\$ 64.00 - 58.50	-	\$ 38.00	\$ 26.00
Financiaci3n Deuda	0	0.00	0.00	0.00	\$ 0.00	\$ 787.207.00
Subtotal ACUEDUCTO						\$ 794.416.00


RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num. **54730568**
 Fecha de emisi3n: **28/05/2021**
 Referencia de pago num: **NO VALIDA PARA PAGO**
 Fecha max. de entrega: **02/06/2021**
 Periodicidad: **Mensual**
 Saldo Anterior: **\$ 59.862.00**
 Pago Oportuno Hasta: **09/06/2021**

TOTAL A PAGAR: 890.222.00

Suspensi3n a Partir de: **11/06/2021**
 por el no pago oportuno de su factura

HIST3RICOS DE CONSUMO



Saldos Financiaciones

N3mero de Cuotas	Valor	Fecha	Usuario	
0412201821005	29233981	\$100.000	2018-12-04 12:00:00	JARAMIREZ
2508201721005	27447378	\$44.931	2017-08-25 12:00:00	JARAMIREZ
2707201721005	27340460	\$83.566	2017-07-27 12:00:00	JARAMIREZ

8. Que desde el 25 de agosto de 2017 se registr3 un pago de **CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UN PESOS (\$44.931)** hasta el 4 de diciembre de 2018 en que se registra nuevamente pago por valor de **CIEN MIL PESOS (\$100.000)**, esto es, no se registraron pagos por algo m3s de 15 periodos mes.

9. Que al advertirse que la usuaria no allega recibos con comprobante de pago del año 2021 y tal y como lo menciona en su escrito, se le requiere a fin de que los allegue, dado que como se verifica en el registro de pagos el último pago realizado para el predio con matrícula 105622 es del 13 de marzo de 2021.

10. Que se reitera en esta oportunidad que por prohibición legal prevista del 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(...), como sucede en esta oportunidad, unido a que no se allega soporte del pago realizado por la usuaria de las últimas cinco cuentas.

11. 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: Informar a la usuaria **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO** que en esta oportunidad no es procedente realizar descuento o reajuste de suma alguna, dado que de la información que reporta en las bases de la entidad se determina que esos son los valores adeudados, sin que con las documentales allegadas por la usuaria se haya corroborado lo contrario. Matrícula 105622.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar a la usuaria **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO** que por prohibición legal prevista del 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(...).

ARTÍCULO TERCERO: Se le requiere a la usuaria **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO** a fin de que los allegue los comprobante de pago de los últimos cinco periodos del año 2021 tal y como lo menciona en su escrito, dado que como se verifica en el registro de pagos el último pago realizado para el predio con matrícula 105622 es del 13 de marzo de 2021.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA CARLINA CASTRILLON JARAMILLO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co. 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 once (11) días del mes de Enero de Dos Mil Veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercia E.P.A. E.S.P