

**AVISO No 332**

12 de noviembre del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 3565 del 04 de Noviembre de 2021

Persona a notificar: **ELIZABETH COSSIO FLOREZ**

Dirección de notificación usuario **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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

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 Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 12 de Noviembre del 2021

Señor (a):

**ELIZABETH COSSIO FLOREZ**

Dirección del predio: **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA**

Matricula No. **99853**

Teléfono: 300 359 2319

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 332 RES- PQRDS – 3565 del 04 de Noviembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.332** RES- PQRDS -3565 del 04 de Noviembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 99853.***

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

Citación de Notificación Personal No. 3564 del 04/11/21



Armenia, Q 04 de noviembre de 2021

Señor (a):

**ELIZABETH COSSIO FLOREZ**

Dirección del predio: **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA**

Matricula No. **99853**

Teléfono: 300 359 2319

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3565*

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 pm a 5:00 pm, a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 3565 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 99853”**.

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,

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS - 3565**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 99853**

La Abogada 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 **ELIZABETH COSSIO FLOREZ**, 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 manifiesta lo siguiente respecto del predio identificado con **Matricula 99853**.
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 (...)*.
3. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA**, identificado con **Matricula 99853**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en mora por valor de **SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SESIS PESOS (\$60.286)**, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que una vez verificado en el sistema de la entidad, se evidencia que el predio identificado con **Matricula 99853**, cuenta con una financiación por COVID, de la cual presenta un saldo por pagar de (\$60.134), tal y como se evidencia a continuación:

Código Financiación	Plan de financiación		Fecha Creación
	Código Plan Financiación	Descripción	
2312866	70	COVID19 - ESTR 1 Y 2	2020-06-30 11:29:06

**Saldos Financiaciones**

Servicio	Número de Cuotas			Saldo Pendiente
	Pactadas	Pagadas	Pendiente	
Acueducto	38	15	21	\$ 35.316,00
Aseo	38	15	21	\$ 9.630,00
Alcantarillad	38	15	21	\$ 15.288,00
<b>Total FINANCIACION</b>				<b>\$ 60.134,00</b>

5. Que se informa al usuario, señora **ELIZABETH COSSIO FLOREZ** que la entidad no realizó la financiación a solicitud del arrendatario, ya que la financiación que se realizó fue en atención al 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; nunca ha sido intención de la entidad vulnerar los derechos sus derecho como consumidor.
6. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó acabo el día 25 de octubre de 2021, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 362. 3 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. PREDIO DE 2 PISOS. PISO 1 DESOCUPADO Y BAJO LLAVE. FIRMA MARLON CARDENAS” **Matricula 99853.**

7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 99853**, 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, así:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
362	351	11	-1	NORMAL	29/10/2021
351	335	16	-1	NORMAL	30/09/2021
335	310	25	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	31/08/2021
310	306	4	-1	NORMAL	30/07/2021
306	295	11	-1	NORMAL	30/06/2021

8. Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones, para el periodo de facturación correspondiente al mes de agosto de 2021, la entidad evidencio un alto consumo, para lo cual procedió a realizar una visita de verificación realizada el día 30 de agosto de 2021, encontrando en el predio que el medidor funcionaba de manera correcta y las instalaciones internas estaban normales; razón por la cual confirmo lo facturado. **Matricula 99853.**
9. Que de conformidad con la visita realizada al predio y el registro de mediciones, se puede observar que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matricula 99853.**
10. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matricula 99853.**
11. Que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matricula 99853.**
12. 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”.*

13. Que por lo anterior expuesto no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas emitidas por la entidad, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 99853.**
14. Que se recomienda al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matricula 99853.**
15. Que producto de lo evidenciado en el predio mediante visita de verificación realizada el día 25 de octubre de 2021 , se pudo observar que el predio ubicado en **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA**, surte dos unidades residenciales; una unidad ocupada y otra unidad (piso 1) DESOCUPADA. En razón de lo anterior, la entidad encuentra procedente reliquidar la **cuenta N° 56460342** correspondiente al mes de octubre de 2021, toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado. **Matricula 99853.**
16. Que se dispondrá establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para el servicio de aseo al predio **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA PISO 1** identificado con **Matricula 99853**, esto con el fin de no facturar producción del servicio prestado, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
17. Que el cobro por cargo fijo se encuentra 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...”*

18. 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 peticionaria, señora **ELIZABETH COSSIO FLOREZ**, que una vez verificado en el sistema de la entidad, se evidencia que el predio identificado con **Matricula 99853**, cuenta con una financiación por COVID, de la cual presenta un saldo por pagar de (\$60.134). **Matricula 99853**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **ELIZABETH COSSIO FLOREZ**, que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matricula 99853**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ELIZABETH COSSIO FLOREZ**, que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas emitidas por la entidad, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 99853**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Ordenar al área de facturación reliquidar la **cuenta N° 56460342** correspondiente al mes de octubre de 2021, toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado **MZ 69 CASA 26 LA FACHADA PISO 1**. **Matricula 99853**.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al peticionario, el (a) señor (a) **ELIZABETH COSSIO FLOREZ**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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](mailto: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 cuatro (04) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada contratista

Dirección Comercial – EPA ESP.