

AVISO No 363

09 DE Junio DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 2834 DEL 01 DE JUNIO DE 2023**

Persona a notificar: **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS**

Dirección de notificación usuario **CALLE 19 NORTE CARREA 18-68 TORRE 4 APTO 716 ED ATLANTIS**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: -Contratista

Informar a la peticionaria, señora **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Atentamente,



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ
Contratista -Cobro Coactivo
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 09 de junio de 2023

Señor(a)

LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS

CALLE 19 NORTE CARRERA 18-68 TORRE 4 APTO 716 AED ATLANTIS

Matricula No. 147470

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **363 RESOLUCION PQRDS 2834 DEL 01 DE JUNIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 363 RESOLUCION PQRDS 2834 DEL 01 DE JUNIO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRICULA 147470"**.

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,



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista -Cobro Coactivo

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 2834
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2023PQR449866 DEL 2023-05-11
MATRICULA 147470

La 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 **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS**, 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 informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CL 19 N 18 68 TORRE 4 APTO 716 EDIFICIO ATLANTIS**, identificado con **Matrícula No. 147470**.
2. Que, mediante **OFICIO PQRDS 1670 del 14 de abril de 2023** se dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por la usuaria manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS, en cuanto no se encuentra procedente exonerar los cobros por reconexión y suspensión contenidos en la factura del mes de febrero de 2023, por cuanto el pago de la factura mes de enero 61406403, se generó extemporáneamente, de conformidad por lo contenido en la parte considerativa de la presente resolución. Matrícula 144770

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora LUZ DARY CASTELLANSO CASALLAS, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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. 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 dieciocho (18) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 18 de Abril del año 2023 se realizó CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN al usuario mediante RESOLUCIÓN PQRDS 1556 del 18 de Abril de 2023.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora, , LUZ DARY CASTELLANOS CASLLAS interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS del 1556 de Abril de 2023**.
5. 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 (...).
6. En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de Citación de notificación personal Resolución PQRDS del 1556 de Abril de 2023.
7. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 147470**, se observa registro de consumo normal y diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro | Consumo Promedio |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------------|------------------|
| | | | | Código | Descripción | | |
| 5061 | 12 | 9 | 3 | -1 | NORMAL | 10/04/2023 | 2 |
| 5042 | 9 | 6 | 3 | -1 | NORMAL | 9/03/2023 | 1 |
| 5023 | 6 | 5 | 1 | -1 | NORMAL | 6/02/2023 | 1 |
| 5004 | 5 | 4 | 1 | -1 | NORMAL | 4/01/2023 | 1 |
| 4985 | 4 | 4 | 0 | 85 | DESOCUPADO | 6/12/2022 | 1 |

8. 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”.
9. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 19 N 18 68 TORRE 4 APTO 716 EDIFICIO ATLANTIS**, identificado con **Matrícula No. 147470** identificado con matrícula 144770, se

observa que para el mes de enero de 2023 para el día 18 se efectuó una suspensión y para el día 20 se efectuó la reconexión del servicio de acueducto, como se evidencia:

| Tramite | | Tipo Tramite | | Atención | Causas | | Estado | | Fecha Radicado |
|---------|----------------------------|--------------|-------------|----------|--------|----------------------------|--------|-------------|---------------------|
| Código | Descripción | Código | Descripción | | Código | Descripción | Código | Descripción | |
| 14 | REINSTALACION DEL SERVICIO | 1 | PETICION | 921053 | 14 | REINSTALACION DEL SERVICIO | 3 | SOLUCIONADA | 2023-01-20 12:00... |
| 15 | SUSPENSION DEL SERVICIO | 4 | SOLICITUD | 920239 | 15 | SUSPENSION DEL SERVICIO | 3 | SOLUCIONADA | 2023-01-18 04:57... |

10. Que, la orden de suspensión generada el día 18 de enero de 2023, se generó por parte de la entidad prestadora del servicio en consideración a que el último pago realizado previo a la suspensión, se hizo el día 05 de diciembre de 2022 y nuevamente el pago se registró para el día 19 de enero de 2023, es decir, un día después de la suspensión: Matrícula **147470**.

Pagos

/er Separar

| Código Conciliacion | Código Cupon | Valor | Fecha Recaudo | Fecha Creacion | Usuario |
|---------------------|--------------|----------|---------------------|----------------------|----------|
| 27032023527919 | 35648082 | \$57.650 | 2023-03-27 12:00:00 | 2023-03-28 08:19:... | ARQGUI |
| 1402202321009 | 35493149 | \$74.625 | 2023-02-14 12:00:00 | 2023-02-14 01:09:... | BBORTEGA |
| 190120231317 | 35367544 | \$74.864 | 2023-01-19 12:00:00 | 2023-01-20 09:35:... | ARQGUI |
| 051220221317 | 35104646 | \$32.730 | 2022-12-05 12:00:00 | 2022-12-06 08:19:... | ARQGUI |

11. En consonancia con lo anterior, la factura del mes de enero de 2023 No. 61406403, emitida el día 04 de enero, contaba con anotación de PAGO INMEDIATO, pues acumulaba 2 meses de deuda:



Empresas Públicas de Armenia ESP
 M.I. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 Cl. 17 - Tel: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío
 Autorizaciones servicios públicos domiciliarios
 Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autorizaciones rendimientos financieros Res.: 1460 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

147470

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

| | |
|--|--|
| Nombre: Piedra Santa Construcciones S.A.S | C.C. / N.I.T.: 9003513947 |
| Dirección de entrega: CL 19 N 18 68 TORRE 4 APTO 716 EDIFICIO ATLANTIS | Clase de servicio: 1 Residencial |
| Dirección del predio: CL 19 N 18 68 TORRE 4 APTO 716 EDIFICIO ATLANTIS | Estrato: 5 Medio Alto |
| Barrio: Norte | Ciclo: Ciclo 2 |
| Ruta de reparto: 026607049200 | Meses de deuda: 2 Saldo a favor: \$ 0,00 |

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

| | | | |
|---|-------------------|----------------------------|----------------------|
| Marca: Controlagua | Número: 19011168 | Diámetro: 1 | Obs. lectura: NORMAL |
| Lectura anterior: 4 | Lectura actual: 5 | Consumo m ³ : 1 | Promedio: 1 |
| Periodo facturado desde: 04/12/22 - Hasta: 03/01/23 | | | |

SERVICIO DE ASEO

| | | | |
|------------------------------------|------------|---------------|--------------------|
| Tipo de productor: Residencial | Ocupada: 1 | Desocupada: 0 | Frecuencia Semanal |
| Num. de unidades residenciales: 1 | | | Recolección: 3 |
| Num. de unidades no residenciales: | | | Barido: 2 |

Trbl Trlu Trna Trra Tra Tafna Vba

RESUMEN DE FACTURA

| |
|---|
| Factura de venta num. 61406403 |
| Fecha de emisión: 04/01/2023 |
| Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO |
| Fecha max. de entrega: 12/01/2023 |
| Periodicidad: Mensual |
| Saldo Anterior: \$ 32.807,00 |
| TOTAL FACTURA MES: |
| PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO |
| TOTAL A PAGAR: 74.864,00 |
| Suspensión a Partir de: INMEDIATO por el no pago oportuno de su factura |

12. Que, de acuerdo a lo expuesto en numerales precedentes, se observa que el pago inmediato referenciado en la factura No. 61406403 del mes de enero de 2023, se efectuó el día 19 de enero y la suspensión se efectuó el día 18 de enero de 2023, tal y como ya quedó demostrado, es decir el pago de la factura se efectuó posterior a la suspensión de servicio. Matrícula 144770.

13. Que, de acuerdo con ello, la factura No. 61761675 emitida el día 06 de febrero de 2023, se realizó el cobro por concepto de suspensión y reconexión del servicio de acueducto, los cuales ascienden los siguiente valores:

- Suspensión \$ 16.240,00
- Reconexión \$ 13.920,00

14. Que, las ordenes referidas en cuanto a la suspensión y reinstalación de servicio se encuentran debidamente legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es efectivamente fueron realizadas en la práctica, razón por la cual no procede descontar los cobros realizados por este concepto. **Matrícula 147470.**

15. Que, con relación a las Suspensiones el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

*(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: a) **No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio...***

16. Que, por su parte la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 140. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001.** Reza lo siguiente. **Suspensión por incumplimiento.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

17. Que la factura se encuentra estandarizada por la empresa EPA ESP, tal y como se consagra en contrato de condiciones uniformes en su acápite Facturación:

Cláusula 21. Principio general de facturación. *La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.*

Aunado a lo anterior, la **Cláusula 22.** Del mismo Contrato regula así: *el Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P deberá contener, como mínimo, la siguiente información:*

1. El nombre de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P responsable de la prestación del servicio y su NIT.

2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. **El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.**
13. El IVA discriminado.
14. Los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial.

18. En virtud de lo anterior, se le informa que la factura emitida por Empresa Públicas de Armenia es de su conocimiento en garantía de sus derechos como suscriptora del servicio, pues registra toda la información detallada respecto a la matrícula 147470 presta merito ejecutivo y es objeto de reclamo, dentro de la cual se le reflejaron los valores a cancelar por cada servicio prestado, los conceptos de cargos fijos, fecha límite de pago, fecha de suspensión, entre otros, por ello no es viable alegar violación al derecho al debido proceso, de defensa y controversia, pues las facturas emitidas contienen la información de manera clara, precisa y concisa de los valores adeudados, adicional a que en la presente respuesta se atiende de fondo su petición 2023PQR272259. **Matrícula No. 147470.**

19. En ese sentido, en relación a los derechos de los suscriptores y/o usuarios el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en su Capítulo IV clausula 15 establece lo siguiente:

Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario(...)

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
8. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas (...)

Igualmente, el contrato en su capítulo VI Peticiones, quejas y recursos Cláusula 47. Peticiones, quejas y recursos. **El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.**

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. Las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.



20. Que, se le informa a la peticionaria, señora **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS**, que no es posible exonerar los cobros por reconexión y suspensión contenidos en la factura del mes de febrero de 2023, debido a que la suspensión del servicio se realizó debido a que al momento del procedimiento el predio se encontraba en mora y al día siguiente el usuario realizó el respectivo pago. **Matrícula 147470.**
21. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido del **Resolución PQRDS1556** del 18 de abril de 2023, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 147470**
22. 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: CONFIRMAR en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS1556** del 18 de abril de 2023, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 147470.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ DARY CASTELLANOS CASALLAS**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., al primer (01) día del mes de junio de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Maria Fernanda Gómez S.

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ
Contratista-Cobro Coactivo
Dirección Comercial – EPA ESP.

