



AVISO No.4217

27 de diciembre de 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 4078** del 15 de diciembre de 2021

Persona a notificar: **ALEJANDRA MUÑOZ**

Dirección de notificación usuario: **ED VERONA CR 12- 21-49 APTO 4**

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

Cargo: **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,

MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, 27 de diciembre de 2021



Señor (a):

ALEJANDRA MUÑOZ

Dirección: **ED VERONA CR 12 21- 49 APTO 4**

Matricula No 35680

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso Oficio **PQRDS 4078** del 15 de diciembre de 2021.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.4217** Oficio **PQRDS 4078** del 15 de diciembre de 2021. "**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 35680**".

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 GOMEZ SAMACA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

**RESOLUCION PQRDS 4078
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 35680**

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 **ALEJANDRA MUÑOZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, informa que el predio ubicado en **ED VERONA CR 12 21- 49 APTO 4** identificado con **matrícula N° 35680** solicita una revisión minuciosa a ya que el consumo llegó muy costoso, además solicita no suspender el servicio de agua.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en, **ED VERONA CR 12 21- 49 APTO 4** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula N° 35680**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a paz y salvo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...).*
4. 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**.
5. Que, en virtud de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 30 de noviembre de 2021, encontrando lo siguiente:

MEDIDOR BAJO LLAVE DESOCUPADO P4 NO SE PUEDE TOMAR LECTURA NI REVISAR INSTALACIONES INTERNAS. SE LLAMO NO CONTESTAN Y NO HAY PORTERO..."

6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 35680**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4744	5071	5077	0	-1	NORMAL	16/11/2021
4725	5077	5071	6	-1	NORMAL	14/10/2021
4706	5071	5071	0	85	DESOCUPADO	14/09/2021
4687	5071	5071	0	85	DESOCUPADO	13/08/2021
4668	5071	5071	0	85	DESOCUPADO	14/07/2021

7. Que, verificado el registro de mediciones del predio, se observa que se factura bajo la observación de medidor NORMAL, toda vez que el aparato medidor se encuentra bien, por lo cual la entidad procedió a cobrar consumos normales.
8. Que teniendo en cuenta visita del 30 de noviembre de 2021 confirma predio **DESOCUPADO** se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto, **No. 56250808** correspondiente al mes de octubre del año 2021, en el sentido que sea en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumo promedio. **Matrícula 35680.**
9. Que, de otra parte, al revisar el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de Aseo **N°56257143 N°56598434** correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2021, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción. **Matrícula 35680.**
10. Que se dispondrá establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses al predio identificado con **Matrícula 35680**, esto con el fin de no facturar producción del servicio prestado, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
7. 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...*

8. Que se informa al peticionario (a), **ALEJANDRA MUÑOZ** 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 **matrícula No. 35680**
9. 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 a la pretensión del (la) peticionario (a), señor (a) **ALEJANDRA MUÑOZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No. 56250808** correspondiente al mes de octubre de 2021, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumo promedio, teniendo en cuenta que el medidor no registro movimiento y se pudo confirmar desocupado visita del 30 de noviembre de 2021. **Matrícula 35680.**

ARTICULO SEGUNDO: ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de Aseo **N°56257143 N°56598434** correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2021, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción. Teniendo en cuenta que el medidor no ha registrado movimiento y se pudo confirmar desocupado visita 30 de noviembre de 2021 **Matrícula 35680.**

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 35680**, por un término de 3 meses, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumo y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario (a), señor (a) **ALEJANDRA MUÑOZ** que en caso que persista la condición de **DESOCUPADO** al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 35680.**

ARTICULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **ALEJANDRA MUÑOZ** 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. **Matrícula 35680.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **ALEJANDRA MUÑOZ**, de la presente resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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, 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 quince (15) días del mes de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ
contratista
Dirección Comercial – EPA ESP.