

AVISO No. 873

18 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 10863 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **RUMILDA CASTRO GARZON**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 13 # 8 - 04**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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

Atentamente,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 18 de Octubre de 2024

Señor (a):

RUMILDA CASTRO GARZON

Dirección: **CARRERA 13 # 8 -04**

Matricula No. 137130

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 873 OFICIO PQRDS 10863 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 873 OFICIO PQRDS 10863 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**

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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 09 de Octubre de 2024

OFICIO PQRDS No. 10863.

Señor(a):

RUMILDA CASTRO GARZON.

Dirección: **CARRERA 13 # 8 – 04.**

Matricula No: **No. 48567**

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta Petición identificada con radicado 2024PQR180592.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición, identificada con radicado **2024PQR180592**, donde manifiesta se le informe a que se debe la financiación evidenciada en su factura, Empresas Públicas de Armenia le informa lo siguiente:

1. Que, para el periodo correspondiente al mes de Noviembre de 2023, se emitió factura para la matrícula **48567**, por un valor de **CIENTO CUARENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS (\$140.299,00) MCTE**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como se evidencia en el siguiente anexo:

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS	
48567	
RESUMEN DE FACTURA	
Factura de venta num.	64991632
Fecha de emisión:	07/11/2023
Referencia de pago num:	NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega:	11/11/2023
Periodicidad:	Mensual
Saldo Anterior:	\$ 0.00
TOTAL FACTURA MES:	140.299,00
PAGO OPORTUNO HASTA:	15/11/2023
TOTAL A PAGAR:	140,299.00
Suspensión a Partir de:	17/11/2023
<small>por el no pago oportuno de su factura</small>	

2. Que, dicha factura se pagó el día treinta de noviembre de 2023, como se evidencia en el siguiente anexo:


Valor	Método de Pago	Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema
Código	Descripción		
\$ 140.299,00	1 EFECTIVO	30/11/2023	30/11/2023

3. Que, el primer día de diciembre de 2023, un usuario cometió un error al digitar la matrícula y pagó a favor de su predio identificado con matrícula **No. 48567**, el mismo valor, como se evidencia en el siguiente anexo:

\$ 140.299,00	1 EFECTIVO	01/12/2023	12/12/2023
---------------	------------	------------	------------



4. Que, a raíz de lo anterior el predio identificado con matrícula No. **48567**, empezó a gozar de un saldo a favor del cual no había lugar como se evidencia en el siguiente anexo:



Empresas Públicas de Armenia ESP
NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 Cl. 17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío

Autoregistrados servicios públicos domiciliarios
Res. 547 25/01/2012 - Agente recaudador IVA - ICA - Autoregistrados rendimientos financieros Res.: 1480
12/03/07 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Superservicios

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

48567

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Rumiña Castro Garzon	C.C. / N.I.T.: 24464623
Dirección de entrega: CR 13 8 10	Clase de servicio: 1 Residencial
Dirección del predio: CR 13 8 10	Estrato: 4 Medio
Barrio: Buenos Aires	Ciclo: Cido 1
Ruta de reparto: 011001026800	Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0.00

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Diehl	Número: HZZVA00031404	Diámetro:	Obs. lectura: NORMAL
Leitura anterior: 230	Leitura actual: 252	Consumo m3: 22	Promedio: 23
Periodo facturado desde: 03/12/2023	Hasta: 02/01/2024		

SERVICIO DE ASEO

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

Tribl	Trlu	Trna	Trra	Tra	Tafna	Vba
0,000536	0,002384	0,072460	0,000021	0,002953	0,990000	0,000000


RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo	IVA	Subsidio /	Valor Total \$
		Valor unitario	19%	%	Valor
1. Servicio de ACUEDUCTO					
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5,615.68	0.00	0.00	\$ 5,616.00
Consumo Acueducto	22	\$ 2,013.12	\$ 44,289.00	0.00	\$ 44,289.00
Tasa Ambiental Acueducto	22	\$ 12.84	\$ 282.00	0.00	\$ 282.00
Aplicación de Saldos a Favor	1		\$ -27,799.00	0.00	\$ -27,799.00
Subtotal ACUEDUCTO					\$ 22,388.00

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num.: 65707225
Fecha de emisión: 09/01/2024
Referencia de pago num.: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega: 11/01/2024
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 0.00
TOTAL FACTURA MES: 93.276.00
PAGO OPORTUNO HASTA: 15/01/2024
TOTAL A PAGAR: 93,280.00
Suspensión a Partir de: 17/01/2024 por el no pago oportuno de su factura.

HISTÓRICOS DE CONSUMO



Saldos Financiamientos

Servicio	Número de Cuotas	Saldo Pendiente

5. Que, como se evidencia en el anterior anexo, para la factura correspondiente al mes de enero, se le aplicó un saldo a favor por valor de **(\$27.799,00)**.
6. Que, el saldo restante fue aplicado en la factura del mes de diciembre por valor de **(\$112.500,00)**, toda vez que dicha factura no fue cancelada como se evidencia en nuestro sistema:

Valor *	Método de Pago		Fecha Recaudo Banco *	Fecha Recaudo del Sistema
	Código *	Descripción *		
\$ 100.620,00	1	EFFECTIVO	29/08/2024	29/08/2024
\$ 104.990,00	1	EFFECTIVO	29/07/2024	29/07/2024
\$ 108.610,00	1	EFFECTIVO	27/06/2024	27/06/2024
\$ 129.880,00	1	EFFECTIVO	28/05/2024	28/05/2024
\$ 70.900,00	1	EFFECTIVO	30/04/2024	30/04/2024
\$ 109.980,00	1	EFFECTIVO	26/03/2024	26/03/2024
\$ 125.880,00	1	EFFECTIVO	28/02/2024	28/02/2024
\$ 93.280,00	1	EFFECTIVO	30/01/2024	30/01/2024
\$ 140.299,00	1	EFFECTIVO	01/12/2023	12/12/2023
\$ 140.299,00	1	EFFECTIVO	30/11/2023	30/11/2023

7. Que, a raíz de lo anterior se procedió a revisar si el saldo restante de los **\$140.299,00**, se aplicó en alguna otra cuenta para lo cual se detectó que el saldo restante se aplicó a la totalidad de la factura de diciembre, toda vez que no se realizó el pago.

Cupón *	Valor *	Método de Pago		Fecha Recaudo...	Fecha Recaudo del..	Entidad		Sucursal	
		Código *	Descripción *			Código *	Descripción *		
35	\$ 140.299,00	1	EFFECTIVO	01/12/2023	12/12/2023	23	BANCO DE...	3	BANCO OCCIDENTE PSE
36715992	\$ 140.299,00	1	EFFECTIVO	30/11/2023	30/11/2023	23	BANCO DE...	233	PSE_OCCIDENTE_CODIGO D...

Cuentas de Cobro Afectadas por el Pago

Servicio	Año	Mes	Cuenta	Valor total	Valor Factura	Valor Abonado	Saldo Cuenta
ACUEDUCTO	2023	12	65342243	\$ 45.287,00	\$ 45.287,00	\$ 45.287,00	\$ 0.00
ALCANTARILLADO	2023	12	65342244	\$ 38.312,00	\$ 38.312,00	\$ 38.312,00	\$ 0.00

8. Que, como se evidencia en el anterior anexo, el pago correspondiente a **\$140.299,00** se imputó a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del mes de diciembre.



Que, a raíz de lo anterior para la factura correspondiente al mes de septiembre se le cargó dicho saldo financiado con el fin de no perjudicar al usuario en el sentido de no enviar suspensión al predio, como se evidencia en el siguiente anexo:



Que, esta dependencia pide excusas por los inconvenientes presentados, toda vez que fue un error por parte de un tercero, y con el fin de no perjudicar al usuario, como se dijo anteriormente se procedió con la financiación de ese saldo.

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.

Frente al presente oficio, 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 . 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.

En los anteriores términos se da por tramitada su solicitud

Atentamente,

JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P

Revisó: **Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCION AL USUARIO.**

