

**AVISO No 884**

21 de octubre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RES PQRDS 11261 del 10 de octubre de 2024**

Persona a notificar: **KELLY TATIANA FRANCO**

Dirección de notificación: **ANTIGUA PLAZA DE FERIAS – BODEGA 207 DOSQUEBRADAS  
- RISARALDA**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS ANDRES 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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 21 de Octubre de 2024

Señor (a):

**KELLY TATIANA FRANCO**

Dirección: **ANTIGUA PLAZA DE FERIAS – BODEGA 207 DOSQUEBRADAS - RISARALDA**

**Matricula: 159507 - 47776**

ASUNTO: Notificación por Aviso 884- **RES PQRDS 11261 del 10 de octubre de 2024**

Cordial Saludo, Adjunto encontrará la notificación por Aviso 884- **RES PQRDS 11261 del 10 de octubre de 2024 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION 159507 - 47776.**

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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP



**OFICIO PQRDS 11261**

Armenia, 10 de Octubre de 2024

Señora:

**KELLY TATIANA FRANCO**

Correo: [admonpddvdosquebradas@avidesadeoccidente.com](mailto:admonpddvdosquebradas@avidesadeoccidente.com)

Matricula: 159507 y 47776

Ref.: Respuesta PETICION: 2024PQR956031

De conformidad con la petición enviada a esta entidad, donde nos solicita revisar el caso de doble facturación que presentan los predios con No de Matriculas **159507** y **47776** nos permitimos informarle lo siguiente:

**MATRICULA 159507:**

Que, revisando el sistema comercial de la Empresa se evidencia que el predio en mención se encuentra a **PAZ Y SALVO** en su saldo corriente por los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así mismo se observa que la factura correspondiente al periodo de Junio se emitió por valor de **\$128.910 mcte** discriminados de la siguiente manera :

- **\$15.600 ---- Reconexión**
- **\$31.763 ---- Acueducto**
- **\$24.405 ---- Alcantarillado**
- **\$57.142 ---- Aseo**

Dicho lo anterior, la empresa debe informar que el valor de **\$15.600** por concepto de reconexión, es consecuencia de una suspensión al predio debidamente legalizada del 19 de Abril de 2024, en ese orden de ideas, se evidencia que para el día 26 de Junio se realizó un pago por valor de **\$113.309** que abarca el valor facturado por consumo, pero que deja como saldo pendiente el valor de la reconexión.

Respecto de la facturación correspondiente al periodo de Julio, se debe informar que se emitió por valor de **\$117.100 mcte** de los cuales **\$101.502** corresponde al saldo por concepto de consumo y **\$15.601** por cobro de Reconexión, toda vez que en el periodo de Junio quedó como saldo pendiente. En ese sentido el valor de consumo **\$117.100**, se discrimina de la siguiente manera:

- **\$15.601 --- Reconexión**
- **\$25.209 --- Acueducto**
- **\$18.524 --- Alcantarillado**
- **\$57.766 --- Aseo**

En ese sentido, se observa que se realizó pago el día 09 de Agosto por valor de **\$101.502 mcte**, que cancela el valor por concepto de consumo, pero queda nuevamente pendiente **\$15.601** del valor cobrado por la Reconexión.

Por otra parte, respecto de la factura correspondiente al periodo de Agosto se debe informar que se emitió por un valor de **\$115.690** de los cuales **\$100.092** pertenecían al valor cobrado por consumo y **\$15.598** por valor



de Reconexión que venía pendiente de pago. En ese sentido el valor de **\$115.690** se discrimina de la siguiente manera:

- **\$15.598 --- Reconexión**
- **\$25.180 --- Acueducto**
- **\$18.522 --- Alcantarillado**
- **\$56.390 --- Aseo**

En consecuencia, se evidencia que se realizó pago de **\$115.690** el día 26 de Agosto de 2024, pagando el total de la facturación.

Así mismo, se informa que para el periodo de Septiembre se emitió factura por un valor de **\$112.320** mcte por concepto de consumo, discriminados de la siguiente manera:

- **\$31.498 --- Acueducto**
- **\$24.561 --- Alcantarillado**
- **\$56.261 --- Aseo**

Dicho lo anterior, se observa que se realizó pago por valor **\$112.320** el día 19 de Septiembre quedando al día en sus obligaciones.

Respecto de la factura correspondiente al periodo de Octubre, se informa que se emitió por valor de **\$99.710** por concepto de consumo, discriminados de la siguiente manera:

- **\$25.038 --- Acueducto**
- **\$18.755 --- Alcantarillado**
- **\$55.916 --- Aseo**

Dicho lo anterior, se observa que el predio con No de Matricula **159507** presenta deuda por valor de **\$99.710** en su saldo corriente, por concepto de consumo correspondiente al periodo de Octubre.

Por último se informa a la usuaria que es importante generar los pagos dentro de las fechas establecidas para cada periodo, ya que al no hacerlo dentro del tiempo, al emitirse la nueva factura aparecerá el valor del periodo anterior.

#### **MATRICULA 47776:**

Que, revisando el sistema comercial de la Empresa se evidencia que el predio con No de **Matricula 47776** presenta deuda en su saldo corriente por valor de \$155.847 mcte.

En ese sentido, se observa que la factura correspondiente al periodo de Junio se emitió por valor de **\$155.580** discriminados de la siguiente manera:

- **\$54.463 --- Acueducto**
- **\$44.262 --- Alcantarillado**
- **\$57.125 --- Aseo**

Teniendo en cuenta lo anterior, revisando el historial de pagos, no se evidencia ningún pago correspondiente al periodo de Junio, tal y como lo demuestra la siguiente imagen:

Conciliación	Cupón	Valor	Método de Pago		Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema	Entidad		Sucursal		Usuario
			Código	Descripción			Código	Descripción	Código	Descripción	
260820241231	38005557	\$ 161.363,00	5	COLILLA DE PAGO	26/08/2024	27/08/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ALEXANDRA MENDEZ...
260720241231	37902973	\$ 168.842,00	5	COLILLA DE PAGO	26/07/2024	31/07/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ALEXANDRA MENDEZ...
27052024230013	37558861	\$ 146.500,00	1	EFFECTIVO	27/05/2024	26/06/2024	2300	INCONSISTENCIAS...	13	BCO OCCIDENTE	ALEXANDRA MENDEZ...
24042024230013	37297717	\$ 157.920,00	1	EFFECTIVO	24/04/2024	24/04/2024	2300	INCONSISTENCIAS...	13	BCO OCCIDENTE	ANGIE NATALIA...
190420241231	37441950	\$ 158.793,00	1	EFFECTIVO	19/04/2024	22/04/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ANGIE NATALIA...

Por consiguiente, respecto de la factura del periodo de Julio, se evidencia que se emitió por valor de **\$324.690** de los cuales **\$168.842** pertenecen a consumo y **\$155.580** del valor pendiente de pagar correspondiente al periodo de Junio. El consumo discriminado de la siguiente manera:

- **\$51.242 --- Acueducto**
- **\$41.432 --- Alcantarillado**
- **\$57.966 --- Aseo**
- **\$18.200 --- Suspensión**

En ese sentido, se observa que se realizó pago por valor de **\$168.842** el 26 de Julio quedando como saldo pendiente **\$155.580**, así mismo se informa que el valor cobrado de \$18.200 obedece a una suspensión debidamente legalizada del 05 de Junio.

Ahora bien, respecto de la factura del periodo de Agosto, se observa que se emitió por valor de **\$317.210**, de los cuales **\$161.363** corresponden al consumo y **\$155.580** del valor pendiente de pagar correspondiente al periodo de Junio. El consumo discriminado de la siguiente manera:

- **\$57.747 --- Acueducto**
- **\$47.060 --- Alcantarillado**
- **\$56.555 --- Aseo**

En consecuencia de lo anterior, se observa pago de **\$161.363** el día 27 de Agosto de 2024, quedando pendiente el pago de **\$155.580** por concepto de consumo correspondiente al periodo de Julio.

En ese orden de ideas y respecto de la factura del periodo de Septiembre, se informa que se emitió por valor de \$321.080, de los cuales \$165.233 facturado por concepto de consumo, discriminado de la siguiente manera:

- \$15.600 --- Reconexión
- \$51.118 --- Acueducto
- \$42.053 --- Alcantarillado
- \$56.462 --- Aseo

Dicho lo anterior la empresa debe informar, que revisando el historial de pagos del predio con No de **matrícula 47776** se evidencia que el 23 de Septiembre aparece grabado el pago adeudado los periodos anteriores por valor de **\$155.849**, el cual se pagó el día 26 de Junio pero que por error del sistema quedo recaudado hasta el 23 de Septiembre, información que puede ser evidenciada en la siguiente imagen:



Conciliación	Cupón	Valor	Método de Pago		Fecha Recaudo Banco	Fecha Recaudo del Sistema	Entidad		Sucursal		Usuario
			Código	Descripción			Código	Descripción	Código	Descripción	
230920241231	38219642	\$ 149.636,00	5	COULLA DE PAGO	23/09/2024	24/09/2024	123	BANCO DE OCCIDENTE...	1	BANCO DE OCCIDENTE...	ALEXANDRA MENDEZ...
26062024230013	38207319	\$ 155.849,00	1	EFFECTIVO	26/06/2024	23/09/2024	2300	INCONSISTENCIAS...	13	BCO OCCIDENTE	ALEXANDRA MENDEZ...

Teniendo en cuenta que por error de la empresa el saldo de \$155.849 apareció grabado en el sistema hasta el mes de Septiembre, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación descontar los valores cobrados por concepto de Suspensión del día 04 de Junio por valor de **\$18.200** y **Reconexión (\$15.600)** en la factura del periodo de Septiembre.

Dicho lo anterior se informa a la usuaria **KELLY TATIANA FRANCO**, que el predio con No de Matricula **47776** a la fecha queda al día en sus obligaciones de saldo corriente por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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

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.

De esta manera damos por tramitada su solicitud.

Atentamente,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**  
**Abogado Contratista**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

REVISÓ: LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II



Citación de Notificación Personal No. 11262 del 10/10/2024

Armenia, Q. 10 de Octubre de 2024

Señor (a):

**KELLY TATIANA FRANCO**

Dirección: **ANTIGUA PLAZA DE FERIAS – BODEGA 207 DOSQUEBRADAS - RISARALDA**

Matricula: **159507 - 47776**

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Oficio PQRDS – 11261*

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 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente del Oficio **PQRDS 11261**.

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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP