

AVISO No. 197

04 DE ABRIL DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 5622 DEL 21 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA LILIANA GALVIS**

Dirección de notificación usuario **URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 6 CS 16**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 04 de abril de 2024

Señora:  
**MARTHA LILIANA GALVIS**  
**MATRICULA:** 93397  
**DIRECCION:** URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 6 CS 16  
**TELEFONO:** 3116474708  
Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **No. 197 OFICIO PQRDS 5622 DEL 21 DE MARZO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 197 OFICIO PQRDS 5622 DEL 21 DE MARZO DE 2024, POR MEDIO DEL CUAL SE RESOLVIO SU PETICIÓN.**

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

**OFICIO PQRDS 5622**

Armenia, Quindío, 21 de marzo de 2024

Señora:  
**MARTHA LILIANA GALVIS**  
**MATRICULA:** 93397  
**DIRECCION:** URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 6 CS 16  
**TELEFONO:** 3116474708  
 Armenia Quindío

**Asunto: Respuesta peticiones radicadas bajo No. 2024PQR3413 - 2024PQR887690**

Cordial Saludo,

Atendiendo la petición por usted presentada la cual es relacionada en el asunto y de conformidad con lo solicitado, la entidad prestadora del servicio procede a informarle:

1. Que verificado el sistema interno de la entidad se evidencio que el día 15/02/2024 fue suspendido el servicio en el predio por no pago, lo cual dio lugar a la suspensión de dicho servicio, según reporte del funcionario que realizo dicho procedimiento, el cual fue registrado en el sistema interno de la entidad, del cual se adjunta soporte.

Información General	Datos Adicionales	Cobros	Solicitante	Items
Fecha Radicado				14/02/2024
Fecha Respuesta				15/02/2024
Radicador			angelicavm	
Tipo Respuesta			6 - PENDIENTE DE RESPUESTA	
Tipo de Notificación			1 - PENDIENTE NOTIFICACION	
Medio Recepción			-1 - ----	
Tipo Tramite			4 - SOLICITUD	
Observación	GENERACION AUTOMATICA DE: SUSPENSION DEL SERVICIO POR NO PAGO			

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						14/02/2024 16:31:31
Fecha Ejecución						15/02/2024 00:00:00
Fecha Legalización						15/02/2024 09:16:01
Unidad Operativa			2 - EQ. SUSPENSIONES Y RECONEXIONES			
¿Realizado por?			4575 - JUAN CARLOS GIL QUINTERO			
Usuario que Genera			angelicavm			
Usuario que Legaliza			juancg			
Programa			WFLEGA			
Cupón			----			
Observación	--Bloqueo válvula antifraude					



2. Que, la factura de venta Num. 66001519, correspondiente al mes de enero de 2024, contaba con fecha de pago oportuno hasta el 06/02/2024 y suspensión a partir del 08/02/2024

**Empresas Públicas de Armenia ESP**  
 NIT 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 D. 17 - Tel: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío  
 Autómatas de servicios públicos domiciliarios  
 Res. 547 25/01/2012 - Agencia reguladora IVA - CA - Autorizaciones rendimientos financieros Res.: 1400 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

**NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**

93397

---

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Nombre: Henry Orozco Polanco C.C./N.I.T.: 93397800  
 Dirección de entrega: M2 6 CS 16 Clase de servicio: 1 Residencial  
 Dirección del productor: M2 6 CS 16 Estrato: 2 Bajo  
 Barrio: Urb Cusubandés De La Villa Círculo: Círculo 16  
 Ruta de reparto: 165007196550 Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0.00

**DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO**

Marcas: Delsi Número: H22VA00474667 Diámetro: Obs. lectura: NORMAL  
 Lectura anterior: 198 Lectura actual: 222 Consumo m3: 34 Promedio: 27  
 Periodo facturado desde: 23/12/2023 - Hasta: 23/01/2024

**SERVICIO DE ASEO**

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

**RESUMEN DE SU CUENTA**

Concepto de cobro	Cantidad	Costo Valor unitario	Costo Valor total	IVA 19%	Subsidio / %	Valor	Valor Total \$
<b>1. Servicio de ACUEDUCTO</b>							
Ajuste A La Decena	0	\$ 1.00	\$ 4.00	0.00 -31.00	\$ 0.00		\$ 4.00
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5,615.68	\$ 5,615.00	0.00 -31.00	-\$ 1,741.00		\$ 3,875.00
Consumo Acueducto	34	\$ 2,013.12	\$ 68,446.00	0.00 -31.00	-\$ 8,113.00		\$ 60,333.00
Tasa Ambiental Acueducto	34	\$ 12.84	\$ 437.00	0.00 -31.00	-\$ 52.00		\$ 385.00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 64,597.00
<b>2. Servicio de ALCANTARILLADO</b>							
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2,693.03	\$ 2,693.00	0.00 -31.00	-\$ 835.00		\$ 1,858.00
Tasa Ambiental Alcantarillado	34	\$ 141.38	\$ 2,403.00	0.00 -31.00	-\$ 285.00		\$ 2,118.00
Vertimiento Alcantarillado	34	\$ 3,426.40	\$ 58,249.00	0.00 -31.00	-\$ 6,904.00		\$ 51,345.00
Subtotal Alcantarillado							\$ 55,321.00
<b>3. Servicio de ASEO</b>							
COSTO VARIABLE NA	1	\$ 13,050.00	\$ 13,050.00	0.00 -31.00	-\$ 4,046.00		\$ 9,004.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 13,453.00	\$ 13,453.00	0.00 -31.00	-\$ 4,171.00		\$ 9,282.00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 480.00	\$ 480.00	0.00 -31.00	-\$ 143.00		\$ 337.00
Subtotal ASEO							\$ 18,603.00
<b>4 Otros Cobros</b>							
Intereses Financiación	0			0.00 0.00	\$ 0.00		\$ 2,481.00
Financiación Deuda	0			0.00 0.00	\$ 0.00		\$ 30,097.00
DEVOLUCION APROVECHAMIENTO	1		-\$ 29.00	0.00 0.00	\$ 0.00		-\$ 29.00
Subtotal Otros Cobros							\$ 32,549.00

**RESUMEN DE FACTURA**

Factura de venta num.: 66001519  
 Fecha de emisión: 26/01/2024  
 Referencia de pago num.: NO VALIDA PARA PAGO  
 Fecha max. de entrega: 01/02/2024  
 Periodicidad: Mensual  
 Saldo Anterior: \$ 0.00  
**TOTAL FACTURA MES: 171,096.00**  
**PAGO OPORTUNO HASTA: 06/02/2024**

**TOTAL A PAGAR: 171,070.00**

Suspensión a partir de: 08/02/2024

**HISTÓRICOS DE CONSUMO**

**Saldos Financiaciones**

Servicio	Facturas	Pagadas	Pendientes	Saldo Pendiente
Acueducto	12	9	3	\$ 93,952.00
<b>Total FINANCIACION</b>				<b>\$ 93,952.00</b>

**ÚLTIMO PAGO REALIZADO**

Fecha del último pago: 09/ 01/ 2024  
 Valor último pago: \$ 124,090.00

La presente factura presta mérito ejecutivo (Art. 130 ley 142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio.

*Handwritten Signature*

Firma Gerente General

Lea con su celular el código QR, digite el número de su matrícula y podrá realizar su pago en línea.

3. Que al revisar el soporte de pagos que reposan en el sistema interno de la entidad se encontro que el pago pro valor de \$ 171.070,00, fue realizado el 19 de febrero de 2024, de lo cual se adjunta el soporte que reposa en el sistema interno de la entidad:

Pagos Realizados									
Conciliación	Cupón	Valor	Método de Pago	Fecha Recaudado	Fecha Recaudado del	Entidad	Sucursal	Usuario	Terminal
			Código	Descripción	Banco	Sistema	Código	Descripción	
1902202421009	37084009	\$ 171.070.00	1	EFFECTIVO	19/02/2024	19/02/2024	2100 CAJA EPA...	9 CAJA 9	BIBIANA BERNAL ORTEGA 9-1

4. Con ocasión del pago extemporáneo de su facturación, fue procedente ordenar la suspensión del servicio la cual tiene un costo de \$ 18.200.000, se adjunta soporte del valor cobrado en la cuenta de acueducto correspondiente al mes de febrero de 2024.

Cargos de la Cuenta									
Cuenta	Producto	Servicio	Concepto de Impresión		Valor	Impuesto	Total	Ver más	
		Código	Descripción	Código	Descripción				
66177960	933971	1	ACUEDUCTO	349	Suspension	\$ 18.200.00	\$ 0.00	\$ 18.200.00	

5. Que el artículo 140 Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001 de la ley 142 de 1994, en lo que respecta a la suspensión por incumplimiento dispone: "...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...” (...)

- Que una vez superada la causa que dio lugar a la suspensión del servicio, se generó de manera automática el restablecimiento del servicio suspendido, el cual de igual manera debe ser cancelado de conformidad con lo dispuesto en el contrato de Condiciones Uniformes y tiene un valor de \$ 15.600,00.

Información General	Datos Adicionales	Cobros	Solicitante	Ítems
Fecha Radicado				19/02/2024
Fecha Respuesta				20/02/2024
Radicator				bbortega
Tipo Respuesta				6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
Tipo de Notificación				1 - PENDIENTE NOTIFICACION
Medio Recepción				1 - PERSONAL
Tipo Tramite				1 - PETICION
Observación	Reinstalacion Del Servicio Generada Automaticamente Por Cancelacion De La Cartera			

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						19/02/2024 14:23:19
Fecha Ejecución						20/02/2024 00:00:00
Fecha Legalización						20/02/2024 08:56:48
Unidad Operativa						2 - EQ. SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
¿Realizado por?						4516 - José Jonny Yepes Jiménez
Usuario que Genera						bbortega
Usuario que Legaliza						jose.yepes
Programa						WFLEGA
Cupón						----
Observación	--Bloqueo válvula antifraude					

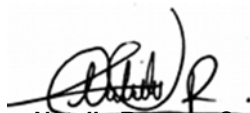
- Que el restablecimiento del servicio se encuentra regulado en el artículo 142. modificado por el art. 39, decreto nacional 266 de 2000 de la ley 142 de 1994, el cual reza: “...Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato...”(...)
- Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente re liquidar o realizar descuentos, toda vez que como ya fue indicando si hubo suspensión del servicio por falta de pago y una vez fue recibido el pago de lo adeudado el sistema genero la orden de reinstalación del servicio lo cual fue cobrado en la factura expedida en el mes de febrero, pago que se encuentra a cargo del suscriptor o usuario de conformidad con lo dispuesto en la ley 142 de 1994.
- Adicionalmente una vez revisado el historial de consumos se pudo evidenciar que en el mes de enero y febrero su consumo ha aumentado, superando 26m3, lo cual dio lugar a dar aplicación de la resolución UAE – CRA 39 DE 2024 del 26 de enero de 2024, “Por la cual se dispone la activación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable establecidos en la Resolución CRA 887 de 2019 compilada en el Título 5, Parte 7, del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021”



Consumo		Lecturas						
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	
2024	2	5265	254	222	32	LECTURA	NORMAL	
2024	1	5246	222	188	34	LECTURA	NORMAL	
2023	12	5227	188	167	21	LECTURA	NORMAL	
2023	11	5208	167	138	29	LECTURA	NORMAL	
2023	10	5189	138	110	28	LECTURA	NORMAL	

10. La medida de desincentivo de consumo aplicada con ocasión tiene un claro llamado para toda la ciudadanía, estamos en un momento de la escasez del recurso hídrico debido al fenómeno de El Niño, lo cual repercute en la continuidad del servicio. En este sentido, necesitamos que todos hagamos un esfuerzo para disminuir los consumos y ahorrar el agua que se utiliza día a día. Necesitamos un cambio de conciencia frente al uso del recurso para que sea cada vez más eficiente.
11. Frente al presente, 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. 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.
12. De esta forma damos por tramitada su solicitud. 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.

Atentamente



**Natalia Romero Orrego**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

