

AVISO No. 524

01 DE AGOSTO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4223 DEL 24 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **JESUS MARIA LOPEZ**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 12 # 5-13, LA TEBAIDA**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado II**

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado II
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 1 DE AGOSTO DE 2023

Señor(a)

JESUS MARIA LOPEZ

CARRERA 12 # 5-13, LA TEBAIDA

Matricula No. **79745**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **524 RESOLUCION PQRDS 4223 DEL 24 DE JULIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 524 RESOLUCION PQRDS 4223 DEL 24 DE JULIO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 79745"**.

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado II
Direccion Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4223 DEL 24 DE JULIO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR333616 DEL 29/06/2023
MATRICULA 79745**

La Abogada Profesional 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, el señor **JESUS MARIA LOPEZ BLANCO**, 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 la petición radicada en esta entidad relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar:
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad del predio identificado con **Matricula 79745** ubicado en la dirección **URBANIZACION LA PATRIA MZ 35 CASA 27** se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra pendiente por cancelar el siguiente valor de SESENTA MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UN PESOS (\$ 60.871.00) por concepto de los servicios de **Acueducto, alcantarillado y aseo**.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Código Predio
134533	\$60.871,00	\$0,00	36198681	2215084

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, revisado el sistema de la Dirección Comercial de la entidad se evidencia que el pasado 2023-05-03 se generó orden de CORTE DEL SERVICIO dado que a la fecha presentaba deuda por valor de (\$121.903) correspondiente a 2 meses en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atencion		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
980296	3 LEGALIZADA	1018862	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	retira tapón	2023-05-05 12:57:14 ▲
980286	3 LEGALIZADA	1018852	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR	INCONFORMIDAD CO...	2023-05-05 12:37:30
977383	3 LEGALIZADA	1015942	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	se instala-Tapón ciego	2023-05-02 05:18:52

5. *Que el día 07 de junio del 2023 se envió visita para Reparación de fuga por parte de la Empresa la cual arrojó el siguiente concepto*

SE REALIZA VISITA PREDIO SOLO SE DEJA LLAVE DE PASO CERRADA



Empresas Públicas de Armenia ESP

NT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 15 Cl. 17 - Tel: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío

Autoservicios públicos domiciliarios
Res. 547 25/01/2012 - Agente recaudador IVA - ICA - Autorizaciones rendimientos financieros Res. : 1460
19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos

INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
Nombre: Valencia Omar	C.C. / N.I.T.: 79745800
Dirección de entrega: MZ 35 CS 27	Clase de servicio: 1 Residencial
Dirección del predio: MZ 35 CS 27	Estado: 2 Bajo
Barrio: Urb La Patria	Ciclo: Ciclo 11
Ruta de reparto: 113004532800	Meses de deuda: 2 Saldo a favor: \$ 0,00

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO			
Marca: Medidor Epa	Número: 0043203	Diámetro: FRENADO	Obs. lectura: FRENADO
Lectura anterior: 2135	Lectura actual: 2135	Consumo m3: 20	Promedio: 2
Creado facturado desde: 22/03/23	Hasta: 20/04/23		

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	Barido: 2

RESUMEN DE SU CUENTA						
Trbl	Trlu	Trna	Trra	Tra	Tafna	Vba
0,0061	0,0032	0,0650	0,0000	0,0028	0,9900	415,0600

Concepto de cobro	Cantidad	Costo	IVA	Subsidio / Aporte	Valor Total \$	
Valor unitario	Valor total	19%	%	Valor	Valor Total \$	
1. Servicio de ACUEDUCTO						
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.534,26	\$ 5.534,00	0,00 - 31,00	-\$ 1.716,00	\$ 3.818,00
Consumo Acueducto	20	\$ 1.973,72	\$ 39.474,00	0,00 - 31,00	-\$ 7.994,00	\$ 31.520,00
Recargo Por Mora	1	\$ 0,00	\$ 39,00	0,00 - 31,00	\$ 0,00	\$ 39,00
Tasa Ambiental Acueducto	20	\$ 10,82	\$ 216,00	0,00 - 31,00	-\$ 44,00	\$ 172,00
Subtotal ACUEDUCTO						\$ 35.549,00
2. Servicio de ALCANTARILLADO						

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS
79745

RESUMEN DE FACTURA	
Factura de venta num.: 62657455	Clase de servicio: 1 Residencial
Fecha de emisión: 22/04/2023	Referencia de pago num.: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega: 24/04/2023	Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 37.102,00	TOTAL FACTURA MES: \$4.801,00
	PAGO OPORTUNO HASTA: INMEDIATO

TOTAL A PAGAR: 121.903,00

Suspensión a Partir de: **INMEDIATO**



Saldos Financieros

Servicio	Número de Cuotas	Saldo Pendiente

6. A continuación relaciono la cláusula del manual del Contrato de Condiciones Uniformes que hace referencia a la suspensión del Servicio **SUSPENSION DEL SERVICIO** que establece:

“(...) 3. SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO: La suspensión del servicio, por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario tiene lugar en los siguientes eventos:

De conformidad al Contrato de Condiciones Uniformes de las Empresas Públicas de Armenia E.S.P. EN SU ARTICULO IV DE LA SUSPENSION Y REINSTALACION DEL SERVICIO EN EL NUMERAL 3 DE LA SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO es muy clara la norma al afirmar que....

La suspensión por incumplimiento: la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la ley 142 de 1994.

7. Que, posterior al corte del servicio, al predio ubicado en **URBANIZACION LA PATRIA MZ 35 CASA 27 con Matricula 79745**, el pasado **2023-05-06** se puede evidenciar en el sistema de la Dirección Comercial donde se realizó **RECONEXION** al predio dejándolo con servicio según observación registrada en el sistema. **Matricula 79745**.
8. Se informa que el pago efectuado por el usuario fue por un valor de \$ 64.445, pesos y la ultima factura tenía como fecha límite de pago **INMEDIATO** en la factura; que mediante la factura de venta la cual opera como titulo valor, la entidad se permite notificar la fecha de suspensión de la factura, la cual dado a los dos meses en mora **PRESENTABA PAGO INMEDIATO** y suspensión a partir de la emisión del segundo periodo de facturación acumulado. **Matricula 79745**
9. El Valor cobrado en la factura fue de \$30.160. por corte y reconexión del servicio, discriminado así: \$16.240 por suspensión del servicio y \$13.920 por reconexión del servicio.
10. Que según información aportada por la Usuaría el predio ubicado en la **URBANIZACION LA PATRIA MZ 35 CASA 27** se encontraba **DESOCUPADO** para la fecha cuando se efectuó el corte del servicio del **ACUEDUCTO**, que se realizó el día **05 de junio del 2023**, igualmente en el sistema se puede evidenciar que el

mismo día se realizó un abono que inmediatamente genero la orden de reconexión del servicio, y según lo evidenciado en el sistema, fue que al realizar la reconexión y no haber nadie en el predio inmediatamente se generó el desperdicio del agua al interior de la vivienda toda vez que habían dejado llaves abiertas, por lo anterior operarios de la empresa se trasladaron hacia el predio para acceder a cerrar la llave de paso.

11. **Que no se encuentra procedente acceder a reliquidar la facturas; toda vez que la Empresa no es responsable de las situaciones y responsabilidad que se genere al interior de los predios.** Y se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este.

12. 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: Informar al peticionario **JESUS MARIA LOPEZ BLANCO** que el contrato de *conformidad al Contrato de Condiciones Uniformes de las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. EN SU ARTICULO IV DE LA SUSPENSION Y REINSTALACION DEL SERVICIO EN EL NUMERAL 3 DE LA SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO* es muy clara la norma al afirmar que... *la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar el no pago antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres periodos cuando sea mensual ,salvo que medie reclamación o recurso interpuesto , del artículo 140 de la ley 142 de 1994.*

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario **JESUS MARIA LOPEZ BLANCO** que **no se encuentra procedente acceder a reliquidar la factura solicitada; toda vez que la Empresa no es responsable de las situaciones y responsabilidad que se genere al interior de los predios Matricula 79745**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario **JESUS MARIA LOPEZ BLANCO**, que los consumos facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y que el corte y reconexión son valores que se cargan a la factura por valor adicional de \$30.160. por corte y reconexión del servicio, discriminado así: \$16.240 por suspensión del servicio y \$13.920 por reconexión del servicio. y que la anotación de **PAGO IINMEDIATO EN LA FACTURACION** se da con el fin de permitir al usuario **cancelar facturas vencidas antes de efectuar el corte del servicio** Matricula 79745.

ARTICULO CUARTO: Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matricula 79745**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **JESUS MARIA LOPEZ BLANCO**, de la presente Resolución. **Matricula 79745**

ARTÍCULO SEXTO: 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 veinticuatro (24) días del mes de julio Dos Mil veintitrés (2023).



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||

Dirección Comercial EPA ESP