

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0007

02 DE ENERO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.4317 DEL 23 DE DICIEMBRE 2019

Persona a notificar: **ESTELLA CARDONA**

Dirección de notificación usuario **PROVITEQ UNIDAD 1 BLOQUE 5 APTO 3B**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA JARAMILLO AGUAS**

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 02 de Enero de 2020

Señora  
**ESTELLA CARDONA**  
**PROVITEQ UNIDAD 1 BLOQUE 5 APTO 3B**  
Email: [johnnyrc13@hotmail.com](mailto:johnnyrc13@hotmail.com)  
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 4317 del 23 DE DICIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0007 correspondiente RES.PQRDS 4317 del 23 DE DICIEMBRE 2019. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 54061 “.**

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,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION QRDS 4317  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA N°54601**

La Abogada 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 **ESTELLA CARDONA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita mediante dos peticiones lo siguiente, respecto del predio **CRA 19 16N 60 UNIDAD 1 BL 5 APTO 3B**, identificado con **matrícula 54061**. Refiere que los meses de agosto y diciembre vino el recibo con un costo elevado por valor de \$52.624 y revisado el recibo dice FRENADO pero en el predio no vive nadie, entonces no hay movimiento en de agua, razón por la cual no entiende porque le están cobrando más de lo normal por lo que reclama exceso de cobro. **PETICION 2304 16 DE DICIEMBRE DE 2019**  
En la siguiente petición manifiesta que el recibo del mes de noviembre de 2019, lo pago dos veces una el día 13/11/19 y la otra al día siguiente 14/11/8, se pagó por el cajero de supermercado, no se hizo el reclamo inmediato por cuanto pensaba que se quedaría la plata en crédito para el mes de diciembre y no muestra el exceso de pago. Por lo que solicita devolución o dar crédito para el próximo recibo. Adjunta recibo de pago y un pantallazo del pago PSE. **PETICION 2303. 16 DE DICIEMBRE DE 2019**
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CRA 19 16N 60 UNIDAD 1 BL 5 APTO 3B**, identificado con **matrícula, 54061** se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Y cuenta con un SALDO A FAVOR por valor de **\$34.574**
3. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionaria, este despacho ordenó la práctica de una visita de verificación al predio ubicado en la **CRA 19 16N 60 UNIDAD 1 BL 5 APTO 3B**, identificado con **matrícula, 54061**, la cual arrojó el siguiente resultado: "MEDIDOR MARCA AQUAFORJAS, SERIE 16012736, LECTURA 155, UNIDAD RESIDENCIAL, SE VERIFICO PREDIO SOLO - DESOCUPADO INFORMA EL PORTERO."
4. Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 54061**, se pudo observar que el medidor viene registrando una lectura de 155M3 desde el mes de septiembre del año en curso, lo cual se puede evidenciar en el siguiente gráfico:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Consumo		Fecha Registro	Cuenta
			Código	Descripción		
155	155	10	11	FRENADO	6/12/2019	48857665
155	155	3	-1	NORMAL	8/11/2019	48526207
155	155	0	-1	NORMAL	8/10/2019	48200028
155	154	1	-1	NORMAL	6/09/2019	47873850
154	154	10	11	FRENADO	8/08/2019	47549545

5. Que así mismo se observa, para los periodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE de 2019, se facturaron 3, Y 10M3 bajo la modalidad de "consumo promedio", teniendo en cuenta que el medidor no registró

movimiento alguno para dicho periodo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad efectuar correspondiente reliquidación, de la cuenta **No. 48526207** (periodo del 01/10/19 al 30/10/19), **No. 48857665** (periodo del 31/10/19 29/11/19) en el sentido de realizar el descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de consumos del servicio de acueducto.

6. Así mismo, que en relación al servicio de aseo, es procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta, **No. 48525929**, (periodo del 01/10/19 al 30/10/19), **No. 48858378** (periodo del 31/10/19 al 29/11/19) en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción de este servicio. **Matrícula 54061**
7. 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 (...)*
8. Que se le informa a la peticionaria, que el saldo correspondiente de dicha reliquidación, la correspondiente se aplicará como SALDO A FAVOR. **Matrícula 54061.**
9. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionaria **ESTELLA CARDONA**, se dispondrá establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 54061** esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio del servicio de aseo, es decir solo se facturaran valores por concepto de cargos fijos.
10. Que se le informa a la peticionaria que mediante comunicación con el área de tesorería y recaudo se procedió a dar aplicación al doble pago efectuado los días 13 y 14 de noviembre de 2019. Tal y como se evidencia a continuación, quedando con el consecuente SALDO A FAVOR por valor de **\$34.574. Matrícula 54061.**

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario	Terminal
30756927	\$34.574	2019-12-23 12:00:00	2019-12-23 09:45...	ALBALM	CAJAS

11. Que se le informa a la peticionaria que mediante la presente resolución se le da trámite a las **peticiones 2303 y 2304 del 16 de diciembre de 2019. Matrícula 54061**
12. Que se le Informa a la peticionaria, señora **ESTELLA CARDONA**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 54061**
13. Que el cobro por cargo fijo se encuentran 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...”*

14. 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 de la peticionaria, la señora **ESTELLA CARDONA**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar las cuentas servicio de acueducto **No. 48526207** (periodo del 01/10/19 al 30/10/19), **No. 48857665** (periodo del 31/10/19 29/11/19) en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumos. **Matrícula 54061**

**ARTICULO SEGUNDO** Ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta del servicio de Aseo **No. 48525929**, (periodo del 01/10/19 al 30/10/19), **No. 48858378** (periodo del 31/10/19 al 29/11/19), en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción de este servicio. **Matrícula 54061**

**ARTICULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora, **ESTELLA CARDONA**, que el saldo aplicado con ocasión del doble pago efectuado por la usuaria y los saldos correspondientes de la consecuente reliquidación, se aplicarán igualmente como SALDO A FAVOR. **Matrícula 54061**

**ARTICULO CUARTO** 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 54061**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTICULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **ESTELLA CARDONA**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 54061.**

**ARTICULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora **ESTELLA CARDONA** que mediante la presente resolución se le da trámite a las **peticiones 2303 y 2304 del 16 de diciembre de 2019.** **Matrícula 54061**

**ARTICULO SÉPTIMO:** Informar a la peticionaria, señora **ESTELLA CARDONA**, que el doble pago realizado por la usuaria ya se encuentra aplicado en el sistema tal y como se evidencia en el considerando No. 10. **Matrícula 54061**

**ARTICULO OCTAVO** Notificar a la peticionaria, señora **ESTELLA CARDONA**, del contenido de la presente Resolución

**ARTICULO NOVENO:** 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 veintitrés (23) días del mes de diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA JARAMILLO AGUAS**

Abogada contratista

Dirección comercial

### NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 4317 del 23 de diciembre de 2019**, haciéndosele saber que proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

---

Notificado (a)

---

Notificador (a)

**Citación de Notificación Personal No. 4318 de 23/12//2019**

Armenia, 23 de diciembre de 2019

Señora  
**ESTELLA CARDONA**  
**PROVITEQ UNIDAD 1 BLOQUE 5 APTO 3B**  
Email: [johnnyrc13@hotmail.com](mailto:johnnyrc13@hotmail.com)  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución* **PQRDS – 4317**

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 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la *Resolución PQRDS 4317*“**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN, MATRICULA N°54061**”.

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.

Cordialmente,



**NATALIA JARAMILLO AGUAS**  
Abogada contratista  
Dirección comercial