

AVISO No 728

20 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 8932 del 11 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **ADIELA SANCHEZ**

Dirección del predio: **URB LAS COLINAS MZ 2 SEC 5 CS 12**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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. 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 20 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

ADIELA SANCHEZ

Dirección: **URB LAS COLINAS MZ 2 SEC 5 CS 12**

Correo: edurangosanchez@gmail.com

Matrícula No. 96476

Armenia, Quindío

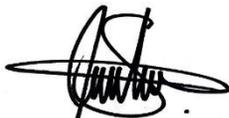
ASUNTO: Notificación por **Aviso 728- Oficio PQRDS 8932 del 11 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 728- Oficio PQRDS 8932 del 11 de septiembre de 2023**
“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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS – 8932

Armenia, Quindío. 12 de septiembre de 2023

Señor (a):

ADIELA SANCHEZ

Dirección: **URB LAS COLINAS MZ 2 SEC 5 CS 12**

Correo: edurangosanchez@gmail.com

Matrícula No. 96476

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición con radicado **2023PQR724087** del 23 de agosto de 2023.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el asunto, mediante la cual solicita la re liquidación de la factura con **Matrícula No.96476**, aduciendo que a través de la **Resolución PQRDS 3518 del 07 de julio de 2023**, se concedió el derecho a re liquidar la factura por los cobros excesivos de las anteriores facturas, pero a la fecha no se ve reflejado en las facturas recientes.

Por lo anterior solicita la re liquidación de las facturas y/o en su defecto informar los pasos a seguir para acceder a la re liquidación.

Es menester de la entidad informarle que, por medio de la Resolución **PQRDS 3518** del 07 de julio de 2023 se dio repuesta a su Derecho de petición con radicado **2023PQR684545**, resolviendo en su **ARTÍCULO PRIMERO: “Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **ADIELA SANCHEZ**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto **No.61525736, No.62242123, No.62599294, No.62960686, No.63320996**, en el sentido de que no sea cobrado ningún m3 de consumo y la factura **No.61525736**, descontar 3m3, lo anterior teniendo en cuenta la des acumulación de consumo realizada. **Matrícula 96476”****

En virtud de lo anterior, la entidad procedió a realizar la re liquidación, sin embargo, al validar en nuestro sistema se observa que por error en el software el descuento no fue procesado, por lo cual se realizó de manera inmediata generando un saldo a favor por valor de **\$122.522** del cual se aplicó a la factura **Nro.64044826** el valor de \$21.461 en los servicios de acueducto ya alcantarillado, quedando pendiente para pago de la factura en mención \$10.880 correspondiente al servicio de aseo; así mismo se informa que a la fecha cuenta con un saldo a favor de **\$101.061**, en los servicios de acueducto y alcantarillado **Matrícula No. 96476**

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
964767	7	ASEO	1	\$10.880	\$0	\$10.880
964761	1	ACUEDUCTO	0	\$0	\$52.316	\$0
964762	2	ALCANTARILLADO	0	\$0	\$48.745	\$0

Por último, se ofrece excusas a la peticionaria por los inconvenientes que se hayan podido ocasionar, así mismo se informa que el saldo a favor se verá reflejado en los siguientes periodos de facturación, el cual puede ver de manera detallada en la casilla de cada servicio el valor aplicado y en la casilla de información al cliente el saldo a favor pendiente por aplicar.



En los anteriores términos se entiende tramitado su requerimiento, cualquier inquietud adicional con gusto será atendida. 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. advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP