

AVISO No 745

25 DE SEPTIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 9361 del 15 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **CRISTINA GARZON CASTRO**

Dirección del predio: **CARRERA 12 # 12 NORTE -36 BARRIO LA CASTELLANA EDIFICIO LAS PALMAS DE CERA**

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. 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 25 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

CRISTINA GARZON CASTRO

Dirección: **CARRERA 12 # 12 NORTE -36 BARRIO LA CASTELLANA EDIFICIO LAS PALMAS DE CERA**

Celular: 3163415108 – 3104591692

Correo: edificiolaspalmasdeceraph@gmail.com

Matricula No.124355

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 745- Oficio PQRDS 9361 del 15 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 745- Oficio PQRDS 9361 del 15 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 No. 9361

Armenia, Q. 15 de septiembre de 2023

Señor (a):

CRISTINA GARZON CASTRO

Dirección: **CARRERA 12 # 12 NORTE -36 BARRIO LA CASTELLANA EDIFICIO LAS PALMAS DE CERA**

Celular: 3163415108 – 3104591692

Correo: edificiolaspalmasdeceraph@gmail.com

Matricula No.124355

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta a Petición con Radicado **Nro. 2023PQR10886** del 2023-08-28.

Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición referida en el asunto, es menester de Empresas Públicas de Armenia E.S.P informarle que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...).*

Ahora bien, el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*, por lo cual la entidad la respectiva revisión únicamente sobre los últimos 5 periodos.

Verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 124355**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **TRES MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CIENTO OCHENTA Y DOS PESOS MCTE (\$3.637.182)** correspondiente al consumo facturado en la factura **No.47572657 (Periodo de agosto de 2019)** y a los valores de intereses de mora generados por el incumplimiento en el pago de dicha facturación.



Es pertinente reiterar algunos de los argumentos expuesto mediante la **Resolución PQRDS 5643 del 18 de agosto de 2023**:

Se informa a la peticionaria que, revisados los últimos 5 periodos, se evidencia que la entidad no ha facturado cargos fijos, consumos o vertimiento, únicamente se ha facturado el recargo por mora del saldo pendiente para pago de las cuentas anteriores en las cuales se generó cobro por consumo al realizar la sustracción de los individuales; así mismo se informa que cada una de las facturas enviadas de manera periódica al predio, puede evidenciar detalladamente los cobros efectuados.

De lo expuesto anteriormente se concluye que, no se ha configurado un doble cobro respecto a la **Matrícula No.124355** en relación con los individuales del predio, dado que todo lo consumido por cada uno de ellos ha sido sustraído en el momento de la facturación al individual y si en alguna cuenta se efectuó un cobro por consumo, este corresponde al sobrante.

Se reitera a la peticionaria que, la **matricula No.124355** surte el **TOTALIZADOR DEL EDIFICIO LAS PALMAS DE CERA**, por ende no encaja dentro de las causales para ser objeto de inactivación o baja, pues esta matricula surte el MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR, es decir, el dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua, por ende no se encuentra procedente acceder a la cancelación de la **Matricula No.124355**.

Que la **Ley 142 de 1.994**, en su **Artículo 16**. Establece la “**Aplicación de la ley a los productores de servicios marginales, independiente o para uso particular. Parágrafo.** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad...”.

Se informa a la peticionaria que, según visitas realizadas se pudo evidenciar que el medidor se encuentra FRENADO, por lo cual debe proceder a realizar el cambio del respectivo medidor, para ello puede 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**, para realizar la respectiva orden de instalación y adquirirlo con la entidad o aportar el macromedidor el cual debe cumplir con las características técnicas y requisitos documentales y pagar la instalación con la entidad.

Por lo anterior, no se encuentra procedente acceder a sus pretensiones, es de aclarar que la entidad mensualmente entrega la factura en su predio y la factura en la cual se generó cobro por consumo corresponde al 2019, es decir se encuentra por fuera de los cinco periodos de reclamación.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

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.

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 o por el correo electrónico 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.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

