

AVISO No 362

02 DE DICIEMBRE del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 3828 del 24 de Noviembre de 2021

Persona a notificar: **DIANA CAROLINA QUEVEDO**

Dirección de notificación usuario CRA 18 No. 49-5
CONJUNTO RESIDENCIAL ARREBOLES TORRE 2, APARTAMENTO 701

Funcionario que expidió el acto: **ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA**

Cargo: Técnico Administrativo

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 Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 02 DE DICIEMBRE del 2021

Señora:

DIANA CAROLINA QUEVEDO

Dirección del predio: CRA 18 No. 49-5

CONJUNTO RESIDENCIAL ARREBOLES TORRE 2, APARTAMENTO 701.

Correo: dicarito2289@hotmail.com

Matrícula No. 127062

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 362 RES- PQRDS 3828 del 24 de Noviembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.362** RES- PQRDS 3828 del 24 de Noviembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.” MATRÍCULA INTERNA 127062.***

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 Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No. 3828

Armenia, 24 de noviembre de 2021

Señora:

DIANA CAROLINA QUEVEDO

Dirección del predio: CRA 18 No. 49-5

CONJUNTO RESIDENCIAL ARREBOLES TORRE 2, APARTAMENTO 701.

Correo: dicarito2289@hotmail.com

Matrícula No. 127062

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición reiterativa con radicado en EPA ESP **2021PQR802046** del 03 de noviembre de 2021

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2021PQR802046** del 03 de noviembre de 2021, de manera respetuosa me permito informarle que, revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos expuestos para el predio ubicado en CRA 18 No. 49-5 CONJUNTO RESIDENCIAL ARREBOLES TORRE 2, APARTAMENTO 701 ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la *Resolución PQRDS No.3727 del 18 de noviembre de 2021*, a la señora **YENNY ANDREA MONTERO OLAYA** cual se anexará al presente oficio.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: "*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*". Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal por medio electrónico.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,

ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Quindío. 18 de noviembre de 2021

Señor (a):

YENNY ANDREA MONTERO OLAYA

Correo: luzadrimontero@yahoo.com

Matrícula No. 127062

Armenia, Quindío

NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos, del Decreto 491 de 2020, por medio del cual se adoptan las medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica, me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución PQRDS No.3727 del 18 de noviembre de 2021, por medio del cual se resuelve una petición, adjuntando copia íntegra del acto administrativo.

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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.

Notificador

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

contratista / Dirección Comercial EPA ESP

Anexo: Resolución [PQRDS No.3727 del 18 de noviembre de 2021](#)

RESOLUCION PQRDS 3727

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 127062

La 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 (a) señor (a) **YENNY ANDREA MONTERO OLAYA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, informa que el predio ubicado en **CR 18-49-5 TORRE 2 APTO 701** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P, con **Matrícula No.127062**, se encuentra “**deshabitado**” por lo cual requiere la verificación del predio ya que en su factura se están presentando consumos y no se deberían evidenciar cambios en el medidor ya que como informa la peticionaria el predio esta “**deshabitado**” y pide la respectiva corrección de su factura y que los valores cobrados sean abonado a la siguiente factura.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 18-49-5 TORRE 2 APTO 701** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P, con **Matrícula No.127062**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
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 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**.
5. Que, en virtud, de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.127062**, la cual se llevó a cabo el día 17 de noviembre de 2021 encontrando lo siguiente:

“LEC 32. SURTE 1 UNIDAD RESIDENCIAL APTO 701. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO. BAJO LLAVE DESHABITADO. FIRMA SELLO PORTERIA”

6. Que, verificado el registro de mediciones del predio, se observa que se factura bajo la observación de medidor NORMAL, toda vez que el aparato medidor registra normal.
7. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 127062**, se observa lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4729	32	32	12	-1	NORMAL	21/10/2021
4710	32	32	4	11	FRENADO	21/09/2021
4691	32	32	11	11	FRENADO	20/08/2021
4672	32	32	12	11	FRENADO	22/07/2021
4653	32	32	0	85	DESOCUPADO	22/06/2021

8. Que teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento y visita del 17 de noviembre de 2021 confirma lectura y estado del predio “DESHABITADO” se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 55338893, 55675236, 56013514 56355341**, correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2021 matrícula **No.127062**.
9. Que, en relación al servicio de aseo no es procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta de aseo, ya que el cobro corresponde a los cargos fijos de ley. Se ordenará al área de facturación seguir cobrando los cargos básicos de ley, dado que el predio se encuentra “DESHABITADO”. **Matrícula 127062**.
10. Que se dispondrá establecer la observación de lectura “DESHABITADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor no registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula No. 127062**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facture valores por concepto de cargos fijos.
10. Que el cobro por cargo fijo se encuentra 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...”.

11. Que se recomendará a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula N° 127062.**
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: Acceder a la pretensión del (la) peticionario (a), señor (a) **YENNY ANDREA MONTERO OLAYA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad re liquidar la cuenta de acueducto **No. 55338893, 55675236,56013514 56355341** correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2021, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumo promedio, teniendo en cuenta que el medidor no registro movimiento y se pudo confirmar “DESHABITADO” visita del 17 de noviembre de 2021. **Matrícula 127062.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “DESHABITADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula No.127062**, 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.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **YENNY ANDREA MONTERO OLAYA**, que en caso que persista la condición de “**DESHABITADO**” al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **YENNY ANDREA MONTERO OLAYA**, 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 127062.**

ARTICULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **YENNY ANDREA MONTERO OLAYA**, de la presente Resolución.

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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dieciocho (18) días del mes de noviembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP