

AVISO No. 873

20 de octubre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica la señora **SILVIA UPEGUI** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 12476 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023**

Persona a notificar: **SILVIA UPEGUI**

Dirección del predio: **CRA 11 # 10N – 49**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Cargo: **Abogada Contratista**

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.

Atentamente,

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 20 de octubre de 2023

Señor:

SILVIA UPEGUI

Dirección: **CRA 11 # 10N – 49**

Matricula No.111961

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 873- RESOLUCION PQRDS 12476 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 873 – REAOLUCION PQRDS 12476 DE 11 DE OCTUBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 12476
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR680578
MATRICULA 111961

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, la señora **SILVIA UPEGUI**, 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 lo manifestado en su escrito de petición con radicado No. **2023PQR680578** la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 11 # 10 N - 49**, identificado con **Matrícula 111961**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 111961**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo de **CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS VEINTIDÓS PESOS MTC (\$188.922)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en atención a su solicitud se realizó visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 10 de octubre del 2023, encontrándose lo siguiente:

“LEC 3883. Predio desocupado, medidor bajo llave. La persona que atendió dijo que no tenía tiempo para entrar a revisar el porqué del consumo se cerró llave de paso”

4. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre **DESOCUPADO**, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **Matrícula 111961**.
5. 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...”.

6. 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 (...).
7. 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.
8. Que, 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 111961**, 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.
9. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de Acueducto **No. 64664337, No. 64299005 y No. 63937644** para que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, puesto que el predio se encuentra desocupado según visita de verificación al predio. **Matrícula 111961.**
10. Que, teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Aseo **No. 64655257, No. 64289932 y No. 63928539** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 111961.**
11. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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.



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 peticionario, la señora **SILVIA UPEGUI**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Acueducto **No. 64664337, No. 64299005 y No. 63937644**, para que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, puesto que el predio se encuentra desocupado según visita de verificación al predio. **Matrícula 111961.**

ARTICULO SEGUNDO: Acceder a la pretensión del peticionario, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Aseo **No. 64655257, No. 64289932 y No. 63928539**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 111961.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria que 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. **Matrícula 111961.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, la señora **SILVIA UPEGUI** de la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 por medio del 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.

Dado en Armenia, Q., a los once (11) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Laura M^{te} Buitrago U.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP