

AVISO No. 101

27 DE FEBRERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 4769 DEL 16 DE FEBRERO DE 2024**

Persona a notificar: **MARIELA LOPEZ OSPINA**

Dirección de notificación usuario **CL 35 28 – 30 - BR SANTANDER**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 27 de febrero de 2024

Señora:

MARIELA LOPEZ OSPINA

MATRICULA: 116222

DIRECCION: CL 35 28 – 30 - BR SANTANDER

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 101 PQRDS 4769 DEL 16 DE FEBRERO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 101 PQRDS 4769 DEL 16 DE FEBRERO DE 2024 “POR MEDIO DEL 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS 4769

Armenia, Quindío, 16 de febrero de 2024

Señora:

MARIELA LOPEZ OSPINA

MATRICULA: 116222

DIRECCION: CL 35 28 – 30 - BR SANTANDER

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta petición radicado 2024PQR401032

Cordial Saludo,

Atendiendo la petición por usted presentada la cual es relacionada en el asunto y de conformidad con lo solicitado, la entidad prestadora del servicio procede a informarle:

1. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 35 28 – 30 - BR SANTANDER**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 116222**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **UN MILLON OCHENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS MCTE (\$ 1.081.970,00)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
2. 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 (...).*

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.*

3. Que verificado el sistema interno de la entidad se evidencio que en los últimos cinco periodos, no se ha registrado consumo alguno en el predio identificado con matrícula **No. 116222**, tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación:



Consumo		Lecturas				
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	
2024	1	5242	0	0	0	
2023	12	5223	0	0	0	
2023	11	5204	0	0	0	
2023	10	5185	0	0	0	
2023	9	5166	0	0	0	

4. Con ocasión de lo anterior se informa que el cobro que se ha realizado corresponde a cargos fijos, el cual 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...”

5. Que, en relación a las cuentas de aseo **No. 64468170, 64837349, 65198648, 65574139 y 65941393**, correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2023 y enero del 2024, se encuentra procedente ordenar al **ÁREA DE FACTURACIÓN** de la entidad descontar los valores facturados por producción del servicio, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESHABITADO. **Matrícula 116222.**

6. Ahora bien, en lo que respecta a su solicitud de ser exonerada del pago del servicio de acueducto del predio ubicado en la **CL 35 28 – 30 - BR SANTANDER**, arguyendo que en el lote no existe vivienda como tampoco contador ni tubería, procedo a informarle que revisado el sistema interno no se evidencia que haya presentado una solicitud con el fin de dar de baja el contrato, razón por la cual le informo que para poder dar trámite a su solicitud deberá cancelar el valor adeudado hasta la fecha para lo cual la empresa le brinda la posibilidad de realizar un acuerdo de pago o financiación según corresponda, indicándole también que ante una cancelación total de deuda se podría brindar una exoneración en los intereses de mora; para lo cual le informo que podrá 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 el horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m.
7. 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 . 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-11961 EPA E.S.P.
8. De esta forma damos por tramitada su solicitud. 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.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP