

**RESOLUCIÓN PQRDS 4938**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 34018**

La funcionaria 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 señor(a) **ANA CECILIA GAITAN PORTELA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el predio ubicado en la **MZ 22, CASA 1, ETAPA II, ROJAS PINILLA**, identificado con **Matrícula 34018**, se encuentra desocupado, solicita revisar los cobros facturados entre septiembre y octubre de 2022.
2. 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 (...)*.
3. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 34018**, se evidencia que en el periodo facturado del mes de octubre de 2022 la empresa facturo cobro por consumo promedio, debido a que no había sido actualizado por el usuario la novedad de predio DESOCUPADO.
4. Que se realizó por parte de la empresa una vista, para verificar el estado de desocupación del predio, identificado con **Matrícula No. 34018**, la cual arrojó los siguientes datos:  
  
“LEC 282. MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO PREDIO BAJO LLAVE DESOCUPADO”.
5. Que, de acuerdo a la visita, es procedente ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto y alcantarillado **No.60513712**, con el fin de que no le sean cobrados valores por concepto de consumo y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley, ya que fueron facturados con observación de lectura frenado. **Matrícula 34018**.
6. Que, es procedente ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de aseo **No.60523667**, con el fin de que no le sean cobrados valores por concepto de producción y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley, ya que fueron facturados con observación de lectura frenado. **Matrícula 34018**.
7. 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 34018**, 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.

8. Que el cobro por cargo fijo se encuentran 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...”.*

9. Que se informa al peticionario (a), 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 períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 34018.**
10. 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, señor(a) **ANA CECILIA GAITAN PORTELA**, en el sentido de ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto y alcantarillado **No.60513712**, con el fin de que no le sean cobrado valores por concepto de consumo y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley, ya que fueron facturados con observación de lectura frenado. **Matrícula 34018.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Acceder a la pretensión del peticionario, señor(a) **ANA CECILIA GAITAN PORTELA**, en el sentido de ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de aseo **No.60523667**, con el fin de que no le sean cobrado valores por concepto de producción y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley, ya que fueron facturados con observación de lectura frenado. **Matrícula 34018.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula N°34018**, 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 CUARTO:** Notificar al peticionario, señor(a) **ANA CECILIA GAITAN PORTELA**, 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](mailto: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 veintiún (21) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022).

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA**  
Dirección Comercial  
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

**Citación de Notificación Personal No. 4939 del 21/11/22**

Armenia, Q. 21 de noviembre de 2022

Señor (a):

**ANA CECILIA GAITAN PORTELA**

Dirección de notificación: **CALLE 24 NORTE No. 5-07**

**RESERVA DE LA SABANA CASA 46**

**Celular: 3104212642**

Matricula No.: **34018**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal oficio PQRDS – 4938.*

De manera comedida me permito informarle que debe 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 un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm, a fin de notificarse personalmente del oficio **PQRDS -4920“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULAS No. 4938”**.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), 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 períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

**ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA**

Dirección Comercial

Empresas Publicas de PA ESP

**AVISO No. 594**

30 DE NOVIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ANA CECILIA GAITAN PORTELA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 4938 DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Persona a notificar: **ANA CECILIA GAITAN PORTELA**

Dirección de notificación usuario **CALLE 24 NORTE No. 5-07**

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

Cargo: **TECNICO ADMINISTRATIVO II**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

**ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA**  
DIRECCIÓN COMERCIAL  
EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.

Armenia, 30 DE NOVIEMBRE DE 2022

Señor(a)

**ANA CECILIA GAITAN PORTELA**

**CALLE 24 NORTE No. 5-07**

Matricula No 34018.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 594 **OFICIO PQRDS 4938 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2022**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 594 OFICIO PQRDS 4938 DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 34018"**.

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,

**ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA**  
DIRECCIÓN COMERCIAL  
EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.