

**AVISO No 201**

06 de agosto del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: RESOLUCION -PQRDS -2335 del 29 de julio de 2021

Persona a notificar: **DIANA MESA BETANCUR**

Dirección de notificación usuario KM 9 VIA EL EDEN FINCA EL EDEN CASA 10

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR**

Cargo: Profesional Especializado 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. 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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 de agosto del 2021

Señor(a):

**DIANA MESA BETANCUR**

**Dirección del predio:** KM 9 VIA EL EDEN FINCA EL EDEN CASA 10

CEL: 3218166334

**Matrícula No. 113735**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 201 RESOLUCION-PQRDS - 2335 del 29 de julio de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.201 RESOLUCION-PQRDS -2335 del 29 de julio de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 113735”**.

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

Citación de Notificación Personal No. **2336** de 29/07/2021

Armenia, 29 de julio de 2021

Señor (a):

**DIANA MESA BETANCUR**

Dirección: KM 9 VIA EL EDEN FINCA EL EDEN CASA 10

Cel: 321 816 6334

Matricula No.113735

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2335.*

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 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 2335 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

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,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO (JAFS)**

Profesional Especializado II

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 2335  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 113735**

El Profesional Especializado 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 **DIANA MESA BETANCUR**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad respecto al cobro de su facturación, argumentando que el predio se encuentra desocupado, además que el servicio es suspendido de manera casi que inmediata, considera que las mediciones no son la reales y el consumo básico parece que no existiera; por lo anterior, solicita análisis del consumo real.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 19 9 N 54 LC 103**, identificado con **Matrícula 113735**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en consecuencia de lo solicitado se ordenó la practica de una visita de verificación al predio la cual se llevó acabo el día 23 de julio de 2021, encontrando lo siguiente: **Matrícula 113735**  
  
“LEC **630**. SURTE LOCAL **DESOCUPADO**. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA USUARIO.”
4. 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 (...).*
5. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 113735**, se evidencia que en los periodos de abril, mayo, junio y julio de 2021, aunque el medidor no registro movimiento la empresa facturo cobro por consumo promedio, debido a que no se había informado a la entidad por parte del usuario que el predio se encontraba desocupado, es de aclarar que dicha información debe actualizarse cada 3 meses, dado que el sistema al pasar este tiempo actualiza a su estado normal.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
630	630	5	11	FRENADO	55139650	7/07/2021
630	630	1	11	FRENADO	54804007	8/06/2021
630	630	5	11	FRENADO	54466103	7/05/2021
630	630	1	-1	NORMAL	54128974	8/04/2021
630	630	0	-1	NORMAL	53793881	8/03/2021

6. Que teniendo en cuenta que el predio está desocupado y que el medidor no registró movimiento, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No.54128974, No.54466103, No.54804007, No. 55139650** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos. **Matrícula 113735.**
7. Que de otra parte, al revisar el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar la cuenta Aseo **No.53790501, No.54125921, No.54461157, No.54799026, No.55134728**, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción. **Matrícula 113735.**
8. Que se informa a la peticionaria, que en relación a la cuenta de acueducto **No.53793881**, no es procedente realizar descuento alguno, teniendo en cuenta, que la entidad no facturó consumo, es decir únicamente se cobraron cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado. **Matrícula 113735.**
9. 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 113735**, 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.
10. 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 alicuotas partes anuales...”*

11. 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 113735.**

12. Que en relación a los cortes y/o suspensiones del servicio, la entidad desde que emite la factura da un plazo de aproximadamente 13 días para realizar el pago, tal y como puede observar en su factura; motivo por el cual para evitar cobros por estos conceptos se recomienda a los usuarios cancelar dentro de las fechas establecidas como pago oportuno. **Matrícula 113735.**
13. Que usted también puede obtener su factura cada mes **descargándola** y pagando la factura **por la página [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co), dar click en el botón “Consulte aquí su factura de pago” y finalmente ingresar el número de identificación o matrícula.**, en caso de no estar de acuerdo con lo facturado por la entidad, puede presentar su respectiva reclamación en 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 p.m a 4 30 p.m, o a través de los siguientes canales virtuales:

Infografía que muestra el horario de atención y los canales virtuales de atención al ciudadano de EPA. El horario de atención es de 07:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m. Los canales virtuales son: Canal Web (www.epa.gov.co aplicativo (PQRS)) y WhatsApp Atención al Ciudadano (305-313-84-69).

**epa**  
Entidad Promotora de  
la Energía de Salud

**ORARIO DE ATENCIÓN**  
De 07:30 a.m.  
a 12:00 p.m.  
de 01:30 p.m.  
a 05:00 p.m.

**Nuestros canales virtuales de atención al ciudadano**

**CANAL WEB:**  
[www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) aplicativo (PQRS)

**WHATSAPP ATENCIÓN AL CIUDADANO:**  
**305-313-84-69**

14. Que por último se informa a la peticionaria que el motivo por el cual en la factura de julio se cobra consumos del periodo de junio, es debido a que la entidad cobra mes vencido, acorde a lo registrado por el medidor durante ese periodo de facturación. **Matrícula 113735**
15. 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 de la peticionaria, señora **DIANA MESA BETANCUR**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto **No.54128974, No.54466103, No.54804007, No.55139650**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, teniendo en cuenta que el medidor no registro movimiento y que el predio se encuentra DESOCUPADO como pudo confirmarse mediante visita del 23 de julio de 2021. **Matrícula 113735.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de Aseo **No.53790501, No.54125921, No.54461157, No.54799026, No.55134728** en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO como pudo confirmarse mediante visita del 23 de julio de 2021. **Matrícula 113735.**

**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°113735**, 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:** Informar a la peticionaria, señora **DIANA MESA BETANCUR**, que en caso que persista la condición de “DESOCUPADO” al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa.

**ARTICULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **DIANA MESA BETANCUR**, 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 113735.**

**ARTICULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora **DIANA MESA BETANCUR**, que en relación a los cortes y/o suspensiones del servicio, la entidad desde que emite la factura da un plazo de aproximadamente 13 días para realizar el pago, tal y como puede observar en su factura; motivo por el cual para evitar cobros por estos conceptos se recomienda a los usuarios cancelar dentro de las fechas establecidas como pago oportuno. **Matrícula 113735.**


**ARTICULO SEPTIMO:** Notificar a la peticionaria, señora **DIANA MESA BETANCUR**, de la presente resolución

**ARTICULO OCTAVO:** 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 veintinueve (29) días del mes de julio de Dos Mil veintiuno (2021).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO** (JAFS)   
Profesional Especializado II  
Dirección Comercial



## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **PQRDS 2335 del 29 de julio de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)