

AVISO No. 278

29 DE ABRIL DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **PQRDS 6115 DEL 19 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA CLEMENCIA GRAJALES**

Dirección de notificación usuario: **CR 16 26 24 BL 3 AP 302**

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., 29 de abril de 2024

Señor(a):

MARIA CLEMENCIA GRAJALES

DIRECCION: CR 16 26 24 BL 3 AP 302

CORREO: mariacgrajales@hotmail.com

Matricula: 23115

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 278 PQRDS 6115 DEL 19 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 278 PQRDS 6115 DEL 19 DE ABRIL DE 2024.**

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 6115

Armenia, 19 de abril 2024

Señor(a):

MARIA CLEMENCIA GRAJALES

DIRECCION: CR 16 26 24 BL 3 AP 302

CORREO: mariacgrajales@hotmail.com

Matricula: 23115

Armenia, Quindío

Ref.: Respuesta petición 2024PQR193948

Atendiendo su petición radicada bajo el No. 2024PQR193948, procede la entidad a indicarle, que una vez verificado en el sistema de la entidad comercial, se encontró en lo referente a su solicitud lo siguiente:

1. Qué una vez revisado el historial de pagos se evidencio que en el mes de enero se debía cancelar un pago correspondiente a la suma de \$ 99.520, el cual fue cancelado dos veces, esto es, el 17/01/2024 y el 24/01/2024.

Cupones del Contrato													
Cupon	Tipo Recabo	Descripción	Valor	Fecha Creación del	Estado	Forma	Usuario	Saldo Contrato	Conciliación	Fecha Recabdo (del Sistema)	Fecha Recabdo	Fecha Eliminación	
37420121	1	RECAUDO...	\$ 20.990.00	18/04/2024	NO RECAUDADO	WADMIN	FRANCISCO JAVIER						
37291810	1	RECAUDO...	\$ 75.820.00	16/03/2024	RECAUDADO	WADMIN	FRANCISCO JAVIER		010402047917	03/04/2024	01/04/2024		
37138577	1	RECAUDO...	\$ 27.350.00	20/02/2024	RECAUDADO	WADMIN	FRANCISCO JAVIER		2302020412725	24/02/2024	23/02/2024		
37062348	1	RECAUDO...	\$ 99.520.00	24/01/2024	RECAUDADO	UNKNOWN			2301202412725	24/01/2024	23/01/2024		
37028620	1	RECAUDO...	\$ 99.520.00	17/01/2024	ELIMINADO	WADMIN	FRANCISCO JAVIER		23012024822856	24/01/2024	23/01/2024	15/03/2024	

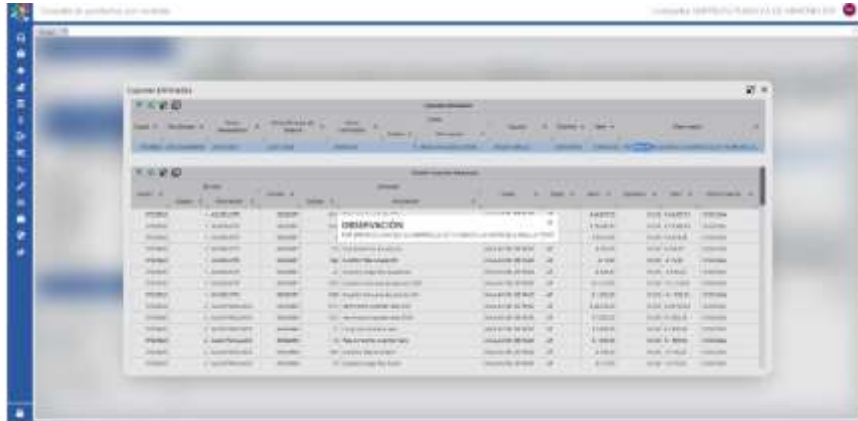
2. De con ocasión del pago realizado en dos oportunidades el sistema géneró en el mes de enero un saldo a favor, por la suma de \$ 99.520, el cual fue aplicado a la cuenta de acueducto .

Detalles del Cargo

Causa Cargo										
Código	Concepto	Fecha Creación	Código	Descripción	Código	Signo	Valor	Impuesto	Total	Unidades Cobradas
4	SALDO A FAVOR-ACUEDUCTO	24/01/2024	54	RECUPERACION...	54	SALDO A...	\$ 99.520.00	\$ 0.00	\$ 99.520.00	0

3. Que se pudo constatar en el mes de marzo que el pago realizado el 17/01/2024, no correspondía a esta a este número de contrato y fue aplicado por error a esta matricula, pago el cual correspondía al pago de la matrícula No. 79787, razón por la cual dicho cupón es eliminado del sistema.





4. Que con ocasión de dicho saldo a favor en los periodos correspondientes a los meses de febrero y marzo y abril no fue cobrado consumo de acueducto, tal y como se puede evidenciar en las facturas de venta, que se adjuntan a continuación:

Febrero

empresas Públicas de Armenia ESP
 9170-000-010-0-0000-010-11-36-141170 www.epa.gov.co

NUMERO DE CUENTA PARA CONSULTA Y PAGOS
23115

RESUMEN DE FACTURA
 Factura de venta num: 2020104
 Fecha de emisión: 20/02/2024
 Referencia de pago num: 2020104
 Fecha max. de entrega: 20/02/2024
 Remitente: Internal
 Saldo Anterior: \$ 0.00
TOTAL FACTURA MES: \$ 27.363.00
PAGO CORTAFUERO HASTA: 20/02/2024
TOTAL A PAGAR: \$ 27.363.00
Supervisión a CPE: \$ 3.000.00

RESUMEN DE CONSUMO
 Gráfico de barras que muestra el consumo de agua en litros por día.

Saldos Financieros
 Tabla con columnas: Saldo, Periodo, Impacto, Financia, Saldo Positivo.

DE TRAMO PAGO REALIZADO
 Fecha de cancelación: 21/02/2024
 Valor último pago: \$ 99.420.00

RESUMEN DE CUENTA

Concepto de carga	Cantidad	Valor unitario	Valor total	IVA 19%	Subtotal	Valor Total \$
1. Servicio de ACUEDUCTO						
Carga Fija Acueducto	1	\$ 5.767.00	\$ 5.767.00	\$ 0.00	\$ 5.767.00	\$ 5.767.00
Consumo Acueducto	0	\$ 2.278.14	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Tasa Servicio Acueducto	0	\$ 12.86	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Adicional Al Pajero y Pajero	1	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 0.00	\$ 10.00	\$ 10.00
Tarifa ACUEDUCTO						\$ 15.767.00
2. Servicio de BOMBEO/ALCANTARILLADO						
Carga Fija Alcantarillado	1	\$ 2.793.00	\$ 2.793.00	\$ 0.00	\$ 2.793.00	\$ 2.793.00
Tasa Servicio Alcantarillado	0	\$ 79.80	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Servicio Alcantarillado	0	\$ 1.769.04	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Subtotal Alcantarillado						\$ 2.793.00
3. Servicio de ASEO						
Agente A La Distancia Aseo	0	\$ 2.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
COSTO IMPRESION Y MA	0	\$ 1.990.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
COSTO PUNTO	1	\$ 14.000.00	\$ 14.000.00	\$ 0.00	\$ 14.000.00	\$ 14.000.00
COSTO VARIABLE	1	\$ 388.00	\$ 388.00	\$ 0.00	\$ 388.00	\$ 388.00
Subtotal ASEO						\$ 14.388.00
4. Otros Conceptos						

Elaborado por: [Firma]
 Firma Gerente General

Lea con atención el código QR, digite el número de la factura y podrá realizar su pago en línea.



Marzo

Empresas Públicas de Armenia ESP
 C.R. 19244-01-9 - 00524-2011-16-742170-empespa- Armenia (Jordá)
 Calle 147 No. 230-1220 - Apartado 4007 - C.A. - Administraciones Ambientales y Ambientales No. 400
 (800) 77-114 - Regimen especial: Única para el Departamento de Servicios Públicos

NUMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS
23115

RESUMEN DE FACTURA
 Factura de venta num. 00021703
 Fecha de emisión: 19/03/2024
 Referencia de pago num: 1617424/PAGA/PAGO
 Fecha max. de entrega: 20/03/2024
 Periodicidad: Mensual
 Saldo Anterior: \$ 53,008.00
TOTAL FACTURA MES: 30,879.00
PAGO OPORTUNO HASTA: 20/03/2024

TOTAL A PAGAR: 75,608.00
 Suspensión a Partir de: 20/03/2024

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Valor unitario	Valor total	IVA	Subsidio / %	Valor	Valor Total \$
1 Servicio de ACUEDUCTO							
Carga Fija Acueducto	1	\$ 5,797.00	\$ 5,797.00	0.00	-11.30	-660.00	\$ 5,137.00
Consumo Acueducto	7	\$ 2,079.14	\$ 14,547.90	0.00	-11.30	-1,621.00	\$ 12,926.90
Recargo Por Mala	1	\$ 0.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 0.00
Tasa Ambiental Acueducto	1	\$ 12.84	\$ 12.84	0.00	-11.30	-1,400.00	\$ 1.44
Adición de Saldo a Favor "Saldo ACUEDUCTO"	1			0.00	0.00	\$ 0.00	\$ 16,081.00
2 Servicio de ALCANTARILLADO							
Carga Fija Alcantarillado	1	\$ 2,780.00	\$ 2,780.00	0.00	-11.30	-300.00	\$ 2,480.00
Recargo Por Mala	1	\$ 0.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 0.00
Tasa Ambiental Alcantarillado	7	\$ 70.80	\$ 498.00	0.00	-11.30	-57.00	\$ 441.00
Verimiento Alcantarillado	7	\$ 1,760.34	\$ 12,370.00	0.00	-11.30	-1,424.00	\$ 10,946.00
Subsidio Alcantarillado							\$ 3,286.00
3 Servicio de ASEO							
Recargo Por Mala	1	\$ 0.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 0.00
Ayuda A La Dama Aseo	0	\$ 4.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 4.00
COSTO VARIABLE NA	0	\$ 1,988.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	-\$ 221.00	\$ 1,767.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 14,705.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	-\$ 1,702.00	\$ 13,003.00
COSTO VARIABLE APROXIMABLE	1	\$ 356.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	-\$ 40.00	\$ 316.00
Subsidio ASEO							\$ 15,320.00
4 Otros Cobros							
APROXIMABLES	0	\$ 17.00	\$ 0.00	0.00	0.00	\$ 0.00	-\$ 17.00
Subsidio Otros Cobros							-\$ 0.00

ULTIMO PAGO REALIZADO
 Fecha del último pago: 07/03/2024
 Valor último pago: \$ 27,300.00

La presente factura presta merito especial (Art. 133 Ley 1429) y para todos los efectos, la aplica a una sola de ventas.

Por favor pague

Plan General de Contas
 Lea con su celular el código QR, digite el número de su matrícula y podrá realizar su pago en línea.

Abril

Empresas Públicas de Armenia ESP
 C.R. 19244-01-9 - 00524-2011-16-742170-empespa- Armenia (Jordá)
 Calle 147 No. 230-1220 - Apartado 4007 - C.A. - Administraciones Ambientales y Ambientales No. 400
 (800) 77-114 - Regimen especial: Única para el Departamento de Servicios Públicos

NUMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS
23115

RESUMEN DE FACTURA
 Factura de venta num. 00021703
 Fecha de emisión: 19/04/2024
 Referencia de pago num: 1617424/PAGA/PAGO
 Fecha max. de entrega: 21/04/2024
 Periodicidad: Mensual
 Saldo Anterior: \$ 0.00
TOTAL FACTURA MES: 28,990.00
PAGO OPORTUNO HASTA: 20/04/2024

TOTAL A PAGAR: 28,990.00
 Suspensión a Partir de: 20/04/2024

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Valor unitario	Valor total	IVA	Subsidio / %	Valor	Valor Total \$
1 Servicio de ACUEDUCTO							
Carga Fija Acueducto	1	\$ 5,797.00	\$ 5,797.00	0.00	-11.30	-660.00	\$ 5,137.00
Consumo Acueducto	7	\$ 2,079.14	\$ 14,547.90	0.00	-11.30	-1,621.00	\$ 12,926.90
Recargo Por Mala	1	\$ 0.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 0.00
Tasa Ambiental Acueducto	1	\$ 12.84	\$ 12.84	0.00	-11.30	-1,400.00	\$ 1.44
Adición de Saldo a Favor "Saldo ACUEDUCTO"	1			0.00	0.00	\$ 0.00	\$ 16,081.00
2 Servicio de ALCANTARILLADO							
Carga Fija Alcantarillado	1	\$ 2,780.00	\$ 2,780.00	0.00	-11.30	-300.00	\$ 2,480.00
Recargo Por Mala	1	\$ 0.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 0.00
Tasa Ambiental Alcantarillado	7	\$ 70.80	\$ 498.00	0.00	-11.30	-57.00	\$ 441.00
Verimiento Alcantarillado	7	\$ 1,760.34	\$ 12,370.00	0.00	-11.30	-1,424.00	\$ 10,946.00
Subsidio Alcantarillado							\$ 3,286.00
3 Servicio de ASEO							
Recargo Por Mala	1	\$ 0.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 0.00
Ayuda A La Dama Aseo	0	\$ 4.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	\$ 0.00	\$ 4.00
COSTO VARIABLE NA	0	\$ 1,988.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	-\$ 221.00	\$ 1,767.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 14,705.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	-\$ 1,702.00	\$ 13,003.00
COSTO VARIABLE APROXIMABLE	1	\$ 356.00	\$ 0.00	0.00	-11.30	-\$ 40.00	\$ 316.00
Subsidio ASEO							\$ 15,320.00
4 Otros Cobros							

ULTIMO PAGO REALIZADO
 Fecha del último pago: 07/03/2024
 Valor último pago: \$ 75,620.00

La presente factura presta merito especial (Art. 133 Ley 1429) y para todos los efectos, la aplica a una sola de ventas.

Por favor pague

Plan General de Contas
 Lea con su celular el código QR, digite el número de su matrícula y podrá realizar su pago en línea.

- Si bien es cierto en el mes de marzo, fue facturado un saldo anterior correspondiente a la suma de \$ 53,008, procede esta entidad a indicarle que este corresponde al saldo descontado en totalidad en consumo en los tres periodos de febrero a abril del año en curso, el cual corresponde en totalidad a

la suma de \$ 45.206, razón por la cual en el periodo de abril le quedo un saldo a favor por la suma de \$ 7.802, la suma de estos dos valores equivale al valor cancelado por la suma de \$ 53.008.

6. En virtud de lo anterior no hay lugar a devolver dicho saldo correspondiente a la suma de \$ 53.008, teniendo en cuenta que este ya fue descontado en cuentas anteriores en el consumo de acueducto, razón por la cual en dichas cuentas solo se estaban cobrando los valores correspondientes a las cuentas de alcantarillado y aseo.
7. Frente al presente, 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.

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.

Cordialmente,



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP