

**AVISO No 462**

19 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 3442 DEL 11 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **MARIA NANCY OSSA**

Dirección de notificación usuario **SAN FERNANDO CR 17 11 60**

Funcionario que expidió el acto: **LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

Cargo: **Profesional Universitario- 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,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
**Profesional Especializado II**  
**Dirección Comercial EPA ESP**



Armenia, 19 DE JULIO DE 2023

Señor(a)

**MARIA NANCY OSSA**

**SAN FERNANDO CR 17 11 60**

Matricula No. 154576.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **462 RESOLUCION PQRDS 3442 DEL 11 DE JULIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 462 RESOLUCION PQRDS 3442 DEL 11 DE JULIO DE 2023.**  
**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 154576".**

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,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
Profesional Especializado II  
Direccion Comercial EPA ESP

Citación de Notificación Personal No. **3443** de 7/11/2023

Armenia, 11 DE JULIO DE 2023

Señor (a):

**MARIA NANCY OSSA**

Dirección: SAN FERNANDO CR 17 11 60

Email: N/A

Cel:

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal RESOLUCION PQRDS 3442 DEL 11 DE JULIO DE 2023.*

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 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 154576"***

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 periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
**Profesional Especializado II**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

**RESOLUCION PQRDS 3442 DEL 11 DE JULIO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2023PQR836059 DEL 20/06/2023  
MATRICULA 154576**

La Abogada Profesional 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 **MARIA NANCY OSSA**, 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 la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **MARIA NANCY OSSA** respecto al predio en cuestión ubicado en **SAN FERNANDO CR 17 11 60. Matricula 154576**
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad del predio con **Matricula 154576** ubicado en la dirección **SAN FERNANDO CR 17 11 60** presenta saldo de la siguiente manera ; **MATRICULA 154576** presenta un saldo por valor **(\$1.000.059,00)**. Por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo,
3. 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 (...).*
4. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula:

*“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*

5. Que, revisado el sistema de la Dirección Comercial, mediante **RESOLUCION PQRDS 944 DEL 17 DE MARZO DE 2023** se dio respuesta a la petición inicial interpuesta en la cual se determino :

Por lo anteriormente dicho,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a la pretensión de **MARIA NANCY OSSA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **N° 61514303**, cobrando 0 mt3 dado que el medidor no presento movimiento. **Matricula 154576.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Acceder a la pretensión de **MARIA NANCY OSSA**, en el sentido de ordenar al área de facturación descontar los cobros realizados por la prestación del servicio (ASEO) facturando solo cargos fijos para los últimos cinco periodos, correspondiente a las cuentas No. 60446809, No. 60799193, No. 61150483, No. 61504660, No 61863682 **Matrícula 154576**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria **MARIA NANCY OSSA** que acuerdo de la visita de verificación, al existir un lote no construido pero contar con la disponibilidad del servicio y la matrícula activa, NO se encuentra procedente ordenar al área de facturación reliquidar los demás cobros realizado al predio ubicado **SAN FERNANDO CR 17 11 60** con **Matrícula 154576**.

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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 154576**

**ARTICULO CUARTO:** Informar a la peticionaria **MARIA NANCY OSSA**, los medios y las opciones con las que cuenta, para ponerse al día con sus obligaciones frente a la entidad, respecto al predio **SAN FERNANDO CR 17 11 60**. **Matrícula 154576**

Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46: Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

- Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que, en la factura de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no esté a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.
- Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.
- Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar fotocopia de la cedula de ciudadanía del arrendador, debe aportar poder autenticado del propietario del predio y fotocopia de la cedula de ciudadanía. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar via fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.

Que la opción que le puede brindar Empresas Pulicas De Armenia EPA E.S.P es realizar un compromiso de pago para el cual debera cancelar el 30% del valor de la deuda para este caso sería **UN MILLON OCHENTAY OCHO MIL CIENTO OCHENTA Y UN PESOS (\$1.088.181,00)** y el valor restante lo podrá diferir hasta 5 meses **Matrícula 154576**.

Que se le informa a la peticionaria, **MARIA NANCY OSSA** que la tercera opción que le brinda Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P es cancelar de contado la deuda donde la empresa aplica un descuento a el total de los interese que presente en mora **Matrícula 154576**.

**ARTICULO QUINTO:** Notificar al peticionario, señora **MARIA NANCY OSSA**, de la presente resolución.

**ARTICULO SEXTO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

6. Que, según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** se procede a realizar revisión de los últimos cinco (5) periodos de facturación al revisar el registro de mediciones del predio identificado con

**Matrícula 154576**, ubicado **SAN FERNANDO CR 17 11 60** se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5105	0	0	-6	21	TAPADO	20/06/2023
5086	0	0	6	21	TAPADO	19/05/2023
5067	0	0	6	21	TAPADO	19/04/2023
5048	0	0	6	81	SUSPENDIDO	21/03/2023
5029	0	0	0	21	TAPADO	16/02/2023

- Que, revisado el sistema de la dirección comercial, se evidencia que a la cuenta correspondiente a los meses de marzo, Abril y Mayo de 2023 el pasado 20 de junio de 2023, se procedió aplicar descuento según lo emitido por la **RESOLUCION PQRDS 944 DEL 17 DE MARZO DE 2023** teniendo en cuenta que el predio es un LOTE y no cuenta con servicio. **MATRICULA 154576**
- Que, así mismo se evidencia que se dio tramite a lo ordena mediante **RESOLUCION PQRDS 944 DEL 17 DE MARZO DE 2023** la cual ordenaba reliquidar las cuentas de Aseo servicio (ASEO) facturando solo cargos fijos para los últimos cinco periodos, correspondiente a las cuentas No. 60446809, No. 60799193, No. 61150483, No. 61504660, No 61863682 y la cuenta de acueducto N° 61514303, cobrando 0 mt3 dado que el medidor no presento movimiento **Matricula 154576**.
- Que, se evidencia que al predio con **Matricula 154576** ubicado en la dirección **SAN FERNANDO CR 17 11 60** el pasado 20 de junio de 2023, se reliquido los cobros realizado en el servicio de aseo de los meses de MARZO, ABRIL Y MAYO de 2023, cobrando así únicamente CARGOS FIJOS DE LEY.
- Que, se informa a la peticionaria **MARIA NANCY OSSA**, que al predio se le ha ordenado durante los últimos cinco periodos facturar y en el caso reliquidar las cuentas objeto de reclamos facturando únicamente CARGOS FIJOS DE LEY:

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 alicuotas partes anuales...”

11. Que, expresado lo anterior, si bien el predio no cuenta con una construcción que haga uso del servicio, este cuenta con una disponibilidad la cual fue habilitada el pasado 2021-09-29, por lo cual al predio se le han realizado los cobros respectivos por contar con la disponibilidad del servicio.
12. Que, se informa a la peticionaria dado que el predio es un LOTE, puede solicitar **SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO**, que como consecuencia de la suspensión por mutuo acuerdo, operará solamente el cobro de cargo fijo por concepto de aseo sin que se efectúe cobro alguno por concepto de acueducto o alcantarillado. **Matricula 154576.**

Que al respecto la Resolución CRA 720 DE 2015, en su artículo 45 establece:

*“Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: ( TRNA=0, TRA=0, TRRA=0).*

*Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:*

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

*Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.*

*La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.*

*La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo”.*

13. Que la Suspensión del servicio por Mutuo Acuerdo, operará por el término de tres (3) meses, término al cabo del cual si el inmueble sigue en la misma condición, deberá hacerse de nuevo la solicitud a la Empresa.
14. Que, si en su defecto desea no contar con la disponibilidad del servicio, se informa a la peticionara MARIA NANCY OSSA , debe realizar la solicitud de BAJA y/o cancelación de la matrícula, la cual se determina procedente según el concepto emitido por Área de Proyectos de la entidad. **Matricula 154576.**
15. Que por tanto se informará al peticionario, que para proceder a realizar LA BAJA y/o cancelación de la matricula la debe pagar la suma de **DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS MCTE (293.400)** por cada Matricula por concepto de levantamiento de acometida, valor que debe ser cancelado para proceder a la BAJA de las mismas. **Matricula 154576.**
16. Que se informa a la peticionaria **MARIA NANCY OSSA** que la entidad puede brindarle la opción de financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, para lo cual es necesario presentarse personalmente 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 7:00 a.m. a 2:30 p.m. allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

*Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46: Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:*

- *Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que, en la factura de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no está a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.*
- *Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.*
- *Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar fotocopia de la cedula de ciudadanía del arrendador, debe aportar poder autenticado del propietario del predio y fotocopia de la cedula de ciudadanía. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.*

17. Que la opción que le pude brindar Empresas Publicas De Armenia EPA E.S.P es realizar un compromiso de pago para el cual deberá cancelar el 30% del valor de la deuda para este caso sería **(\$1.000.059,00)** y el valor restante lo podrá diferir hasta 5 meses **Matrícula 154576.**



18. Que se le informa a la peticionaria, **MARIA NANCY OSSA** que la tercera opción que le brinda Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P es cancelar de contado la deuda donde la empresa aplica un descuento a el total de los intereses que presente en mora **Matrícula 154576**.
19. 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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA NANCY OSSA**, en el sentido de realizar descuentos a la cuenta de acueducto **No. 63259321 correspondiente** al periodo del mes de junio. **Matrícula N°42777** ubicado en **GRAN BRETANA MZ 3 CS 8.**, dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un alto consumo. Matrícula 42777.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria **MARIA NANCY OSSA**, los medios y las opciones con las que cuenta, para ponerse al día con sus obligaciones frente a la entidad, respecto al predio **SAN FERNANDO CR 17 11 60. Matrícula 154576**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria **MARIA NANCY OSSA** que acuerdo de la visita de verificación, al existir un lote no construido, pero contar con la disponibilidad del servicio y la matrícula activa, NO se encuentra procedente ordenar al área de facturación reliquidar los demás cobros realizado al predio ubicado **SAN FERNANDO CR 17 11 60** con **Matrícula 154576**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA NANCY OSSA**, 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 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](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.



LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA  
Profesional Especializado II  
Direccion Comercial EPA ESP

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

### 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 **RESOLUCION PQRDS 3442 DEL 11 DE JULIO DE 2023**, 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)

