

**AVISO No. 0643**

**29 de Junio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA OLGA ORDOÑEZ – ERIKA JULIANA MARIN GARCIA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2388 DEL 21 DE JUNIO DE 2018**

Persona a notificar: **MARIA OLGA ORDOÑEZ**

Dirección de notificación usuario **MZ 3 CASA 9 LOS GIRASOLES**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

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.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

**JORGE ISAAC GARCIA GUERRA**  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

Armenia, 29 de Junio de 2018

Señora:

**MARIA OLGA ORDOÑEZ**  
**ERIKA JULIANA MARIN GARCIA**  
MZ 3 CASA 9 LOS GIRASOLES  
Teléfono 7413526

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2388 DEL 21 DE JUNIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0643 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2388 DEL 21 DE JUNIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 68846”*

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,

**JORGE ISAAC GARCIA GUERRA**  
Dirección Comercial EPA E.S.P

## RESOLUCION PQRDS 2388

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 68846

La abogada Contratista 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 OLGA ORDOÑEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que su nuera es propietaria del predio ubicado en la **MZ 3 CS 9 URB LOS GIRASOLES**, identificado con **Matrícula 68846**, e indica que esta vivienda se encuentra sin ocupación desde hace tres meses, pero que el cobro se incrementa cada mes sin justificación pese a que la lectura se encuentra en cero. También manifiesta que se le está cobrando por concepto de arreglo de acueducto y alcantarillado un valor de \$175.508 y \$622.652 y que hizo la reclamación en las instalaciones de la Entidad sin obtener respuesta de fondo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 3 CS 9 URB LOS GIRASOLES**, identificado con **Matrícula 68846**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo de cincuenta y cinco mil sesenta y seis pesos (\$55.066), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en fecha 13 de Junio del presente año, la Empresa realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 68846**, la cual arrojó lo siguiente: “MEDIDOR JANZ, SERIE 2017-7175149, USO RESIDENCIAL, LECTURA VISITA 0, SURTE VIVIENDA DE UNA PLANTA LA CUAL SE ENCUENTRA DESOCUPADA, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES, MEDIDOR NUEVO”.
4. Que atendiendo el resultado de la visita de verificación, se dispondrá el cambio de observación de lectura a “**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 ubicado en la **MZ 3 CS 9 URB LOS GIRASOLES**, identificado con **Matrícula 68846**, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio se aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
5. 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...”.

6. Que se informará a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que en caso de que el predio identificado con **Matrícula 68846** siga en condición de “DESOCUPADO” al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa.
7. Que al revisar el registros de mediciones del predio identificado con **Matrícula 68846**, se observa que desde hace dos períodos el inmueble tiene instalado un medidor de agua el cual permite determinar cuáles son sus consumos:

Período	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	C F
				Código	Descripción		
3956	0	0	9	13	MEDIDOR NUEVO	29/05/2018	
3937	0	0	11	13	MEDIDOR NUEVO	26/04/2018	
3918	0	0	10	25	DIRECTO	27/03/2018	
3899	0	0	12	25	DIRECTO	27/02/2018	
3880	0	0	11	25	DIRECTO	29/01/2018	

8. Que del registro anterior se encuentra que al predio se le facturaron consumos en las últimas dos cuentas pese a que las lecturas se mantuvieron en cero, ello teniendo en cuenta que para estos dos períodos ya se había realizado la instalación del medidor. **Matrícula 68846**.
9. Que al revisar la cuenta correspondiente al mes de abril, en la que se habían facturado 11 mts<sup>3</sup>, se encuentra que esta ya fue reliquidada haciendo el descuento de los valores que habían sido cobrado por este concepto. Con relación al servicio de Aseo se observa que fue cobrada la producción de este servicio y no se ha reliquidado, por lo que se ordenará al área de facturación de la Entidad reliquidar la cuenta de aseo no. 42751306 en el sentido que únicamente se cobre el cargo fijo, ya que se verificó que el inmueble se encuentra desocupado. **Matrícula 68846**.
10. Que al revisar la cuenta correspondiente al mes de mayo se observa que se cobró un consumo de 9 mts<sup>3</sup> aun cuando el medidor no presentó movimiento, por consiguiente también se ordenará al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto no. 43054363, en el sentido de hacer el descuento de los valores facturados por consumos. Con relación al aseo se encuentra que para este mes ya se hizo el descuento del valor facturado por la producción de este servicio por lo que no es necesario efectuar ajuste alguno. **Matrícula 68846**.
11. Que con relación a las cuentas generadas con anterioridad, no procede efectuar descuentos o reliquidaciones ya que el predio presentaba conexión directa, es decir que no había un medidor que permitiera medir el consumo que presentaba el inmueble. **Matrícula 68846**.

12. Que de otro lado, al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra que efectivamente el día 15 de mayo de 2018 se generó una factura por valor de seiscientos cuarenta y nueve mil setecientos veinticuatro pesos (\$649.724) por concepto de arreglos alcantarillado. **Matrícula 68846.**
13. Que el cobro mencionado obedece a las conexiones domiciliarias de Alcantarillado, labores que fueron ejecutadas en el mes de marzo de 2018 bajo el Contrato de Obra No. 036 de 2017 “Optimización red de Alcantarillado Combinado Urbanización Girasoles”, labores que debieron ser realizadas dado que las acometidas que habían no se encontraban en buen estado. **Matrícula 68846.**
14. Que desde el área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales se dispuso hacer el cobro del arreglo referido, en veinticuatro (24) cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas que se generan al predio, siendo así que a la fecha se ha facturado únicamente la primera cuota la cual se cargó en la cuenta correspondiente al período mayo de 2018, por un valor de veintisiete mil setenta y dos pesos (\$27.072).
15. Que se adjuntará junto a la presente Resolución copia del Oficio GRTAR-386 de fecha 30 de abril de 2018, en el folio donde se encuentra la **Matrícula 68846**, a través del cual se informó a la Dirección Comercial de la Entidad los cobros que debían realizarse a las Matrículas del sector por concepto de los arreglos realizados. También se adjuntará copia del formato Presupuesto para cobro a usuarios de obras y/o servicios a ejecutar donde se detalla la labor realizada.
16. Que en caso de requerir información más amplia sobre el arreglo de Alcantarillado, se informará a la usuaria que podrá acercarse al área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales con la Ingeniera María Teresa Ramírez, quien se encuentra en la sede de los tanques de Corbones, para que se le explique sobre la labor ejecutada. **Matrícula 68846.**
17. Que de otra parte, se encuentra que el día 13 de abril de 2018 se realizó la instalación de un medidor en el predio identificado con **Matrícula 68846**, ya que este venía presentando una conexión directa, así se evidencia a continuación:

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecución	2018-04-13 10:57:52	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2018-04-19 11:00:43	Observación	SE INSTALA MEDIDOR VOLUMETRICO 1/2// ARMANDO // SIN FIRMA
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	167
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO AUXILIAR GOP
Usuario	DACARDONA	Cedula	0

18. Que el valor a pagar por concepto de adquisición e instalación de medidor para el predio identificado con Matrícula 68846 es de doscientos diez mil seiscientos once pesos (\$210.611), suma que se encuentra financiada con la Entidad en doce cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas al predio. **Matrícula 68846.**
19. Que la cuota mensual a pagar por concepto de adquisición e instalación de medidor, es de diecisiete mil quinientos cincuenta y un pesos (\$17.551) y a la fecha han sido facturadas dos cuotas, la primera en la cuenta correspondiente al mes de abril y la segunda en la cuenta correspondiente al mes de mayo. **Matrícula 68846.**

20. 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 **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad, realizar el cambio de observación de lectura a “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula 68846**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la Cuenta de Acueducto No. 43054363, correspondiente al período Mayo de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 68846**, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la Cuenta de Aseo No. 42751306, correspondiente al período Abril de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 68846**, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por la producción de este servicio.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que en caso de que el predio identificado con **Matrícula 68846** siga en condición de “DESOCUPADO” al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que con relación a las cuentas generadas con anterioridad, no procede efectuar descuentos o reliquidaciones ya que el predio presentaba conexión directa, es decir que no había un medidor que permitiera medir el consumo que presentaba el inmueble. **Matrícula 68846**.

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que el cobro de seiscientos cuarenta y nueve mil setecientos veinticuatro pesos (\$649.724) por concepto de arreglos alcantarillado obedece a las conexiones domiciliarias- acometidas de Alcantarillado, que fueron ejecutadas en el mes de marzo de 2018 bajo el Contrato de Obra No. 036 de 2017 “Optimización red de Alcantarillado Combinado Urbanización Girasoles”, trabajos que debieron ser realizados dado que las acometidas que habían no se encontraban en buen estado.

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que desde el área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales se dispuso hacer el cobro del arreglo referido en veinticuatro (24) cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas que se generan al predio, siendo así que a la fecha se ha facturado únicamente la primera cuota la cual se cargó en la cuenta correspondiente al período mayo de 2018, por un valor de veintisiete mil setenta y dos pesos (\$27.072), restando un valor de seiscientos veintidós mil seiscientos cincuenta y dos pesos (\$622.652), valor que refiere la usuaria en su escrito de petición..

**ARTÍCULO OCTAVO:** Adjuntar a la presente Resolución copia del Oficio GRTAR-386 de fecha 30 de abril de 2018, en el folio donde se encuentra la **Matrícula 68846**, a través del cual se informó a la Dirección Comercial de la Entidad los cobros que debían realizarse a las Matrículas del sector por concepto de los arreglos realizados. También se adjuntará copia del formato Presupuesto para cobro a usuarios de obras y/o servicios a ejecutar donde se detalla la labor realizada.

**ARTÍCULO NOVENO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que en caso de requerir información más amplia sobre el arreglo de Alcantarillado, podrá acercarse al área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales con la Ingeniera María Teresa Ramírez, quien se encuentra en la sede de los tanques de Corbones, para que se le amplíe la explicación sobre la labor ejecutada. **Matrícula 68846.**

**ARTÍCULO DECIMO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que revisados los registros de la Entidad se encuentra que el día 13 de abril de 2018 se realizó la instalación de un medidor en el predio identificado con **Matrícula 68846**, cuyo valor es de doscientos diez mil seiscientos once pesos (\$210.611) por concepto de adquisición e instalación, suma que se encuentra financiada con la Entidad en doce cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas del predio. **Matrícula 68846.**

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, que la cuota mensual a pagar por concepto de adquisición e instalación de medidor, es de diecisiete mil quinientos cincuenta y un pesos (\$17.551) y a la fecha han sido facturadas dos cuotas, restando un saldo de ciento setenta y cinco mil quinientos ocho pesos (\$175.508) que es al que la usuaria hace referencia en su escrito de petición. **Matrícula 68846.**

**ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA OLGA ORDOÑEZ**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO DECIMO TERCERO:** 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. 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 Junio de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista  
Dirección Comercial