

**AVISO No. 0670**

**10 de Julio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2542 DEL 28 DE JUNIO DE 2018**

Persona a notificar: **MARCELA SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario **CL 14 15- 42 PISO 2**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL**

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, 10 de Julio de 2018

Señora:  
**MARCELA SANCHEZ**  
CL 14 15 – 42 PISO 2  
Teléfono 7372574

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2542 DEL 28 DE JUNIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0670 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2542 DEL 28 DE JUNIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 37984”*

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

OFICIO PQRDS- 2635

Armenia, 06 de Julio de 2018

Señora  
**MARCELA SANCHEZ**  
**CALLE 14 # 15- 42 PISO 2**  
Teléfono: 7372574  
Armenia, Quindío

**Ref.:** Respuesta **Radicado interno 1433**

Cordial saludo,

Atendiendo su oficio remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recibido en esta entidad el día 15 de Junio de 2018, donde solicita se elimine el cobro injustificado de un consumo que no realizo, que se justifique la razón del cobro de suspensión y reconexión del servicio, de igual forma se verifique si el local mide menos de 20 metros cuadrados con el fin de aplicar tarifa residencial, así mismo se separe de la factura el valor objeto de reclamo, respecto del predio ubicado **CL 14 15 42 PISO 2, Matricula 37984.**

Que en cuanto al estado de cuenta, el historial de la **Matricula 37984**, se informa que el predio se encuentra en mora de dos (2) mes, en sus obligaciones de saldo corriente, por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Se informa a la usuaria, señora **MARCELA SANCHEZ**, que mediante **RESOLUCION PQRDS 2542** del 28 de junio de 2018, la entidad procedió a resolver de la siguiente manera;

**“ RESOLUCION PQRDS 2542**

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

**MATRICULA 37984**

*La 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 **MARCELA SANCHEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142 de 1994, solicita se elimine el cobro injustificado del consumo, que se justifique la razón del cobro por concepto de suspensión y reconexión del servicio, de igual forma se verifique si el local mide menos de 20 metros cuadrados con el fin de aplicar tarifa residencial, así mismo se separe de la factura el valor objeto de reclamo, respecto del predio ubicado **CL 14 15 42 PISO 2, Matricula 37984**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 14 15 42 PISO 2**, identificado con **Matricula 37984**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra en mora de dos (2) meses por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que de conformidad con la petición se realizó visita de verificación el día 25 de Junio del presente año, al predio identificado con **Matricula 37984**, y esta arrojó lo siguiente: "SE VERIFICO MEDIDOR, SURTE PISO 1, EL CUAL FUNCIONA VENTA DE PECES CON ÁREA 3.50 X 10MTS, LECTURA DEL MEDIDOR 77, SERIE 14327".
4. Que al verificar la información del predio en el sistema de la Dirección Comercial de la entidad, se observa que al inmueble se le hace el cobro del servicio de Aseo como **una (1) Unidad No Residencial** catalogada en la categoría de **Pequeño Productor**, siendo esta la tarifa mínima que se le cobra a un predio de uso comercial. Así se verifica a continuación:

Servicio	Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora	Uso
ACUEDUCTO	2	\$72.042	\$0	\$72.042	\$0	COMERCIAL
ALCANTARILLADO	2	\$121.159	\$0	\$121.159	\$0	COMERCIAL
ASEO	2	\$71.873	\$0	\$71.873	\$0	PEQUEÑO PRODUCTOR COM...

5. Que actualmente, la tarifa establecida para un predio de uso comercial clasificado como Pequeño Productor, el valor promedio es de \$41.000 a \$43.000 pesos, en el servicio de Aseo, de conformidad con la estratificación del predio, los cobros facturados, el cual corresponde al valor del pequeño productor, predio ubicado en la **CL 14 15 42 PISO 2, Matricula 37984**.
6. Que de conformidad con la visita de verificación, realizada el día 25 de junio del presente año, se verifica si el predio cuenta con el requisito de medición, para realizar cambio de pequeño productor a unidad residencial, respecto del predio identificado con **Matricula 37984**, en la cual se constata que la entidad está haciendo el cobro del servicio de Aseo de acuerdo a la tarifa que le corresponde.
7. Que al verificar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 37984**, se observa que al inmueble se le factura bajo la Observación de lectura Normal, por Diferencia de Lecturas, con base en las lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3965	63	43	20	-1	NORMAL	15/06/2018
3946	43	0	43	-1	NORMAL	17/05/2018
3927	0	0	2	-1	NORMAL	13/04/2018

8. Que de lo anterior, se desprende que al predio se le han cobrado los consumos de acuerdo a las lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio, por lo que no procede efectuar descuentos respecto de tal concepto, **Matrícula 37984**.
9. Que el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

**(...) 3. Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de tres (3) periodos de facturación.

Así mismo la Ley 142 de 1994 en su Artículo 140. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. **Suspensión por incumplimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

10. Que la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 141**. Establece: Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.
11. De acuerdo con lo verificado en la base, en el sistema de la Dirección Comercial de la entidad, se puedo evidenciar que los pagos generados respecto de los valores facturados por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, del predio ubicado en la **CL 14 15 42 PISO 2, Matrícula 37984**, fueron extemporáneos, por lo anterior no es procedente ningún descuento por suspensión y reconexión del servicio.
12. Que se informa a la usuaria, señora **MARCELA SANCHEZ**, que la entidad ha procedido a separar el valor objeto de reclamo, **Matrícula 37984**.
13. 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 las pretensiones de la peticionaria, señora **MARCELA SANCHEZ**, en el sentido de realizar cambio de pequeño productor comercial a tarifa residencial del predio identificado con Matrícula 37984, ya que al inmueble se le hace el cobro del servicio de Aseo como **una (1) Unidad No Residencial** catalogada en la categoría de **Pequeño Productor**, de conformidad con la medición del inmueble, **Matrícula 37984**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MARCELA SANCHEZ**, que los consumos facturados al predio se han causado con base en los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el inmueble, por lo que no procede efectuar descuento alguno. **Matrícula 37984.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar la peticionaria, señora **MARCELA SANCHEZ**, que de acuerdo con lo verificado en la base, en el sistema de la Dirección Comercial de la entidad, se pudo evidenciar que los pagos generados respecto de los valores facturados por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, del predio ubicado en la **CL 14 15 42 PISO 2, Matrícula 37984**, fueron extemporáneos, por lo anterior no es procedente ningún descuento por suspensión y reconexión del servicio.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARCELA SANCHEZ**, 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. 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 veintiocho (28) días del mes de Junio de Dos Mil Dieciocho (2018)*”.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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.

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 la oficina de Peticiones quejas y reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Atentamente,

**LUISA FERNANDA GIL**  
**Contratista**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

