

AVISO No. 0672

11 de Julio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2579 DEL 03 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**

Dirección de notificación usuario **CL 5N 20 -00 BLOQUE 7 APTO 303**

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, 11 de Julio de 2018

Señore:

JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA
CL 5N 20 -00 BLOQUE 7 APTO 303
URB SORRENTO
Teléfono 3113147306

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2579 DEL 03 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0672 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2579 DEL 03 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 19361”*

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

Armenia, 3 de Julio de 2018

Señor

JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA

CALLE 5N NO. 20-00 BLOQUE NO. 7 APTO NO. 303

URBANIZACIÓN SORRENTO

Teléfono: 3113147306

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición con radicado interno 1616 del 29 de Junio de 2018

En atención a petición por medio de la cual solicita copia del documento enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el Recurso de Apelación tal como se indicó en la Resolución PQRDS 1062 del 10 de Abril de 2018, por medio de la presente me permito remitirle adjunta la documentación solicitada:

- Correo electrónico de fecha 11 de mayo de 2018 a través del cual se remite el expediente
- Oficio PQRDS 1704 del 10 de mayo de 2018 – remisión de expediente
- Resolución PQRDS 1062 del 10 de Abril de 2018
- Notificación personal de fecha 17 de abril de 2018 (Resolución PQRDS 1062)
- Citación de Notificación Personal No. 1063 de fecha 10 de abril de 2018
- Recurso de Reposición y en subsidio Apelación
- Resolución PQRDS 0582 del 7 de marzo de 2018
- Notificación personal de fecha 13 de marzo de 2018 (Resolución PQRDS 0582)
- Citación de Notificación Personal No. 0583 de fecha 7 de marzo de 2018
- Derecho de petición

De esta forma damos por tramitada su solicitud. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Frente a la presente respuesta, 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Anexo: Veintidós (22) folios

RESOLUCION PQRDS 1062

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

MATRICULA 19361

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 el señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, elevó reclamo por el consumo facturado en el período comprendido entre el 12 de enero y el 12 de febrero de 2018 al predio **MOTOBOMBA DEL TERMINAL DE TRANSPORTE BARRIO SANTANDER**, identificado con **Matrícula 19361**, ya que al no haber medidor instalado no asistía razón para realizar tal cobro. Solicitó además aclaración de por qué en la factura se consignaban los datos alusivos al medidor, al consumo, a las lecturas anterior y actual, lo que no era factible al no contar con un aparato de medición. Consideró que en el caso se presentó una Desviación Significativa y pidió que se hiciera una revisión a fondo para determinar que efectivamente en el predio no había medidor y que en caso de ser así, se especificara el tipo y características del medidor requerido.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio **MOTOBOMBA DEL TERMINAL DE TRANSPORTE BARRIO SANTANDER**, identificado con **Matrícula 19361**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo ciento setenta y cuatro mil ciento dos pesos (\$174.102), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto y Aseo. A su vez el inmueble presenta un saldo a favor de setecientos setenta y nueve mil ochocientos diez pesos (\$779.810) en el servicio de Alcantarillado.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 0582** del 7 de marzo de 2018 se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole, Resolución que en su acápite Resuelve dispuso:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *Acceder a las pretensiones del peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad **reliquidar la Cuenta No. 42044477** (período comprendido entre el 12 de enero y el 12 de febrero de 2018) del predio identificado con **Matrícula 19361**, haciendo el cobro de únicamente **83 mts3** en dicha cuenta correspondiente al promedio de consumo del inmueble.*

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que al predio identificado con **Matrícula 19361** se le registraron lecturas en los últimos dos (2) períodos pese a que el predio no cuenta con medidor de agua, ya que equivocadamente se le asignaron lecturas correspondientes a la Matrícula 57274 (Baños norte).

ARTÍCULO TERCERO: Explicar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que en las facturas generadas al predio aparecen los datos del medidor, tales como la marca y el número o serie, debido a que es información que reposa en los sistemas de la Dirección comercial de la entidad, los cuales debieron corresponder al medidor que en algún momento hubo allí instalado, información que será actualizada tan pronto se haga la instalación de un aparato de medición para el predio. **Matrícula 19361**.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que en el presente caso no se presentó una Desviación significativa lo pretendió demostrar en su escrito; según se indicó, las lecturas con base en las cuales se han liquidado las últimas dos cuentas al predio identificado con **Matrícula 19361**, son las lecturas correspondientes a otra Matrícula, siendo esta la explicación del aumento en el cobro del consumo facturado al predio.

ARTÍCULO QUINTO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que mediante Resolución PQRDS 0580 del siete (7) de marzo de 2018, se dispuso ya la instalación de un medidor para el predio identificado con **Matrícula 19361**, con el fin de que sea posible determinar los consumos reales del inmueble y facturar de acuerdo a ello.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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 Siete (7) días del mes de Marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).

4. Que en fecha 13 de marzo de 2018 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** por parte del señor **JOSÉ HUMBERTO LÓPEZ VEGA** del contenido de la Resolución PQRDS 0582 del 7 de Marzo de 2018.
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **JOSÉ HUMBERTO LÓPEZ VEGA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS 0582 del 7 de Marzo de 2018.
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso en el sentido que las reliquidaciones efectuadas para los períodos de enero y febrero al predio identificado con **Matrícula 19361**, deben comprender los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, solicitando además un informe detallado en el que se especifique los saldos a favor resultantes de estos ajustes. Se

indicó también no estar de acuerdo con la afirmación de la Empresa de que en el caso no se presentó una desviación significativa y finalmente manifestó, con relación al artículo 146 de la ley 142 de 1994, que Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P. debe descontar los valores facturados y cancelados en todos los meses en que el servicio en el predio ha estado directo.

7. Que con relación a las reliquidaciones efectuadas en las cuentas correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018, generadas al predio identificado con **Matrícula 19361**, a continuación se encuentra el reporte de los reajustes realizados:

| Período - Cuenta | Consumo facturado en la cuenta | Consumo facturado tras la reliquidación | Valor que presentaba la cuenta | Saldo a favor generado a esta cuenta tras la reliquidación |
|---------------------------------|---|--|---|---|
| Enero (Cuenta 41737407) | 384 mts ³ | 83 mts ³ | \$1.338.021 | \$1.015.575 |
| Febrero (Cuenta 42044477) | 372 mts ³ | 83 mts ³ | \$1.299.947 | \$975.413 |

8. Que en total se generó un saldo a favor de un millón novecientos noventa mil novecientos ochenta y ocho pesos (\$1.990.988) por la reliquidación de las dos cuentas correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018. **Matrícula 19361.**
9. Que al reliquidar una cuenta haciendo el descuento por consumo facturado, automáticamente el sistema genera la reliquidación del servicio de Alcantarillado, dado que este cobro es correlativo al del servicio de Acueducto. Debido a ello, se informa que los reajustes realizados correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018 comprendieron los servicios de Acueducto y Alcantarillado. **Matrícula 19361.**
10. Que en el presente caso no hay lugar a reliquidar el servicio de Aseo toda vez que este es independiente a los servicios de Acueducto y Alcantarillado, dado que la situación presentada en el predio en relación con los consumos facturados en nada afecta la prestación del servicio, por lo que no es procedente descontar ninguna suma por este concepto. **Matrícula 19361.**
11. Que actualmente el predio cuenta con un saldo a favor de setecientos setenta y nueve mil ochocientos diez pesos (\$779.810); que se cargó al predio una factura por valor de ochocientos dieciocho mil doscientos ochenta y tres pesos (\$818.283) por concepto de instalación de medidor y que en la Cuenta correspondiente al período marzo 2018, se aplicó como saldo a favor en dicha cuenta la suma de trescientos noventa y dos mil ochocientos noventa y cinco pesos (\$392.895). **Matrícula 19361.**
12. Que al sumar los tres valores referidos en el numeral anterior se encuentra que representan un total de un millón novecientos noventa mil novecientos ochenta y ocho pesos (\$1.990.988), equivalente al saldo a

favor que se generó al predio como consecuencia de la reliquidación de los períodos enero y febrero de 2018. **Matrícula 19361.**

13. Que en el caso no se ha presentado una Desviación Significativa de Consumo puesto que a la **Matrícula 19361** se le han efectuado cobros por promedio en atención a que el predio no cuenta con un aparato medidor de agua, de igual manera se observa que fueron reliquidadas las cuentas correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018 y de acuerdo a petición recibida el día 2 de abril del presente año, con relación a una nueva cuenta facturada antes de que se hiciese la instalación del medidor, se anticipa que de esta cuenta es decir la del período marzo 2018, se hará también la reliquidación respectiva.
14. Que con relación al artículo 146 de la ley 142 de 1994 y según solicitud del usuario de descontar los valores facturados y cancelados en todos los meses en que el servicio ha estado directo, se tiene que la Empresa accedió a la solicitud del peticionario de cobrar por promedio 83 mts³ de consumo en los períodos de enero y febrero de 2018 y que de igual manera será reliquidada la cuenta correspondiente al período de marzo, debido a que aún no se ha llevado a cabo la instalación del medidor. **Matrícula 19361.**
15. Que dado lo anterior considera la Empresa que se ha accedido a lo solicitado puesto que en la petición resuelta mediante Resolución PQRDS 0582 del 7 de marzo de 2018, manifestó el usuario que se debía reliquidar los períodos objeto de controversia con el promedio histórico de los últimos seis meses que era de 83 mts³ y a ello accedió la entidad, por lo que no se considera que se deba hacer el descuento del que alude el artículo 146 cuando indica que la entidad perderá el derecho a recibir el precio cuando por su acción u omisión no ha sido posible la medición del consumo, además debe tenerse en cuenta que se han hecho las gestiones consiguientes para instalar el medidor en el predio. **Matrícula 19361.**
16. Que dado lo anterior, la Entidad procederá a **confirmar el contenido** de la Resolución PQRDS 0582 del 7 de Marzo de 2018, por los motivos previamente expuestos.
17. Que se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación frente a los puntos a los que no se ha accedido por parte de este Despacho. **Matrícula 19361.**
18. 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: Confirmar el contenido de la Resolución PQRDS 0582 del 7 de Marzo de 2018 por los motivos previamente expuestos en la presente Resolución. **Matrícula 19361.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que se generó un saldo a favor de un millón novecientos noventa mil novecientos ochenta y ocho pesos (\$1.990.988), como

consecuencia de la reliquidación efectuada a las cuentas correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018. **Matrícula 19361.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que al reliquidar las cuentas correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018 haciendo el descuento por consumo facturado, se generó la reliquidación del servicio de Alcantarillado dado que este cobro es correlativo al del servicio de Acueducto. Con respecto al servicio de Aseo se tiene que no hay lugar a efectuar reajuste alguno puesto que este cobro es independiente, la situación presentada en el predio en relación con los consumos facturados en nada afecta la prestación del servicio de Aseo. **Matrícula 19361.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que en el caso no se ha presentado una Desviación Significativa puesto que a la **Matrícula 19361** se le han efectuado cobros por promedio en atención a que el predio no cuenta con un aparato medidor de agua. De igual manera se observa que fueron reliquidadas las cuentas correspondientes a los períodos de enero y febrero de 2018 y de igual manera se procederá con relación a la Cuenta correspondiente al período marzo.

ARTÍCULO QUINTO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que con relación al artículo 146 de la ley 142 de 1994 y según solicitud de descontar los valores facturados y cancelados por el tiempo en que el servicio ha estado directo, se tiene que la Empresa accedió a su solicitud de cobrar por promedio 83 mts³ de consumo en los períodos de enero y febrero de 2018 y de igual manera será reliquidada la cuenta correspondiente al período de marzo. Dado lo anterior no se considera que se deba hacer el descuento del que alude el artículo 146 cuando indica que la entidad perderá el derecho a recibir el precio cuando por su acción u omisión no ha sido posible la medición del consumo. **Matrícula 19361.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Informar al peticionario, señor **JOSE HUMBERTO LOPEZ VEGA**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los Diez (10) días del mes de Abril de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial