

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0290**

**10 de Abril de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0945 DEL 2 DE ABRIL DE 2018**

Persona a notificar: **JORGE MARIO HERNANDEZ**

Dirección de notificación usuario **KR 12 # 2N-59 BL 6 APT 101**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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.

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**  
**Abogada Contratista**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 10 de Abril de 2018

Señor:

**JORGE HERNANDEZ LOPEZ**

KR 12 # 2N-59 BL 6 APT 101

Teléfono: 3217019526

Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 0945 DEL 2 DE ABRIL DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0290 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0945 DEL 2 DE ABRIL DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 49940”.*

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,

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

**Abogada Contratista**

**Dirección Comercial**

## RESOLUCION PQRDS 0945

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

#### MATRICULA 49940

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 **JORGE MARIO HERNANDEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que por tercera vez los pagos hechos a través de la plataforma al predio ubicado en la **CR 12 2N 59 BL6 AP 101 C.R. TORRES DE ALCAZAR**, identificado con **Matrícula 49940** no se ven reflejados. Expresa el usuario que si el portal virtual de pagos no funciona bien, debe ser cambiado.
2. Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 49940**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo de ochenta y un mil trescientos cincuenta y siete pesos (\$81.357), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que al revisar el historial de pagos correspondiente al predio identificado con **Matrícula 49940**, se observa el siguiente registro:

▲ Pagos

Ver    Separar

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
14022018233	28071546	\$46.696	2018-02-14 12:00:00	2018-02-15 07:10...	ARQGUI
16012018233	27939677	\$47.587	2018-01-16 12:00:00	2018-01-17 08:02...	ARQU
15122017233	27828825	\$76.158	2017-12-15 12:00:00	2017-12-18 07:50...	ARQU
15112017233	27718699	\$44.072	2017-11-15 12:00:00	2017-11-16 07:19...	ARQU
17102017233	27599626	\$47.629	2017-10-17 12:00:00	2017-10-17 07:11...	ARQU
12092017233	27485967	\$30.285	2017-09-12 12:00:00	2017-09-12 05:04...	ARQU
14082017233	27371856	\$30.464	2017-08-14 12:00:00	2017-08-15 11:30...	ARQU
17072017233	27251644	\$28.578	2017-07-17 12:00:00	2017-07-18 08:55...	ARQU
13062017233	27143560	\$49.416	2017-06-13 12:00:00	2017-06-13 04:57...	ARQU
15052017233	27021806	\$52.584	2017-05-15 12:00:00	2017-05-15 05:47...	ARQU
17042017233	26915507	\$48.896	2017-04-17 12:00:00	2017-04-17 05:18...	ARQU

4. Que al observar el anterior gráfico se encuentra que mes a mes han sido cargados los pagos correspondientes al predio de acuerdo a los valores que han sido facturados por la Empresa. **Matrícula 49940**.

- Que en reclamación hecha por el usuario en el mes de diciembre en la cual adujo la misma situación, la Empresa le indicó:

*“Al verificar el historial del predio, se pudo observar que algunos de los pagos realizados se hicieron el último día del plazo dispuesto en la Factura para el pago oportuno, en razón a ello se recomienda al usuario al realizar el pago en línea, hacerlo con una anterioridad de al menos dos (2) días, ya que los reportes que genera el banco no son inmediatos sino que se tardan hasta el día siguiente. Con ello se evitará que si la entidad factura en este tiempo, se cargue el recibo anterior a la nueva factura que se esté generando. No obstante lo anterior, la Empresa estará atenta y tomará las medidas que sean necesarias para que este tipo de situaciones no se sigan presentando”.*

- Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 49940**, se observa que se 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. No obstante, de los últimos cinco períodos facturados se encuentra que en dos de ellos se han causado cobros por promedio, uno por 9 mts<sup>3</sup> en el período diciembre de 2017 y otro por 10 mts<sup>3</sup> en el período marzo de 2018. Así se ve a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3903	1319	1319	10	-1	NORMAL	9/03/2018
3884	1319	1319	0	-1	NORMAL	8/02/2018
3865	1319	1318	1	-1	NORMAL	10/01/2018
3846	1318	1318	9	-1	NORMAL	7/12/2017
3827	1318	1318	0	-1	NORMAL	8/11/2017

- Que dado lo anterior, se encuentra que la última cuenta causada al predio esta presentó un valor muy superior a las anteriores lo cual obedece a que se facturó un consumo más alto, esto es el consumo de 10 mts<sup>3</sup> referido. Por ello, se presume que cuando el peticionario indica que el pago no se vio reflejado lo hace porque cree que el valor de ochenta y un mil trescientos cincuenta y siete pesos (\$81.357) facturado corresponde al acumulado de dos cuentas.
- Que para verificar la situación del inmueble se ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 49940**, la cual se llevó a cabo el día 26 de marzo de 2018 y arrojó lo siguiente: “MEDIDOR EPA, SERIE 92336, LECTURA 1319, SURTE APARTAMENTO AMOBLADO NO HABITADO, MEDIDOR SE ENCONTRÓ CON REGISTRO CERRADO, SE DEJO IGUAL”.
- Que debido a que se confirmó que el medidor de agua presenta una Lectura 1319 tal como figura en los registros de la entidad, se ordenará al área de facturación reliquidar las cuentas correspondientes a los períodos diciembre de 2017 y marzo 2018 en el sentido que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos. **Matrícula 49940.**
- Que se ordenará al área de Facturación de la entidad el cambio de observación de lectura a **“DESHABITADO”** para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, del predio ubicado en la **CR 12 2N 59 BL6 AP 101 C.R. TORRES DE ALCAZAR**, identificado con **Matrícula 49940**, por el término de

tres meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo sino únicamente por conceptos de cargos fijos. **Matrícula 49940.**

11. 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 alícuotas partes anuales...”*
12. Que se informará al peticionario, señor **JORGE HERNANDEZ LÓPEZ**, que en caso de que el predio siga en condición de **“DESHABITADO”** al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa. **Matrícula 49940.**
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**

**ARTICULO PRIMERO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HERNANDEZ LÓPEZ**, que al revisar los registros del sistema comercial de la entidad, se encuentra que mes a mes han sido reportados los pagos correspondientes al predio identificado con **Matrícula 49940** de acuerdo a los valores que han sido facturados por la Empresa, ello significa que los pagos si han sido cargados y que el portal virtual se encuentra funcionando de forma correcta.

**ARTICULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HERNANDEZ LOPEZ**, que al revisar su caso se encuentra que la última cuenta causada al predio presentó un valor muy superior a las anteriores, lo cual obedece a que se facturó un consumo más alto, esto es un consumo de 10 mts<sup>3</sup> causado por promedio. Debido a ello, se presume que cuando el peticionario indica que el pago no se vio reflejado, lo hace porque cree que el valor de ochenta y un mil trescientos cincuenta y siete pesos (\$81.357) facturado, corresponde al acumulado de dos cuentas, cuando en realidad se trata de una sola cuenta con un valor a pagar mucho más alto.

**ARTICULO TERCERO:** Ordenar al área de facturación de la Entidad, que se establezca la observación de lectura “DESHABITADO” para el predio identificado con **Matrícula 49940**, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino únicamente cargos fijos.

**ARTICULO CUARTO:** Ordenar al área de facturación de la Entidad, **reliquidar las Cuentas No. 41282354** (diciembre 2017) y **No.42198791** (marzo 2018), generadas al predio identificado con **Matrícula 49940**, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos.

**ARTICULO QUINTO:** Informar al peticionario, señor **JORGE HERNANDEZ LOPEZ**, que la observación de “DESHABITADO” se mantendrá por el término de tres (3) meses o hasta tanto el medidor registre movimiento y que en caso de ser requerido nuevamente, deberá advertir esta situación a la empresa prestadora.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar al peticionario, señor **JORGE HERNANDEZ LOPEZ**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 dos (2) días del mes de Abril de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**  
Abogada/ Contratista  
Dirección Comercial