

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.2052

09 de Noviembre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LIGIA PEREZ MARIN**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN- PQRDS 4947 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2017**

Persona a notificar: **LIGIA PEREZ MARIN**

Dirección de notificación usuario **CALLE 12 NUMERO 17 - 10**

Funcionario que expidió el acto: **SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**

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.

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Armenia, 09 de Noviembre de 2017

Señor (a):

LIGIA PEREZ MARIN

CALLE 12 NÚMERO 17 - 10

Teléfono: 745 5717

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN- PQRDS 4947 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.2052 correspondiente a la **RESOLUCIÓN- PQRDS 4947 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2017**. *"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 47686"*.

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,

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4947

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 47686

La abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección 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 **LIGIA PEREZ MARIN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita que se reduzca el valor total de la factura en un 50%, para poder cancelar y quedar al día, que se cambie medidor o contador de agua por uno nuevo, que se realice una revisión técnica y administrativa en los cobros, que se declare que se vulneró los derechos de usuario y consumidor, que se declare inexecutable el aviso No. Resolución 3728 del 22 de agosto de 2017, que la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios delegue a quien corresponda personal para revisar los cobros excesivos de la entidad respecto del predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula No. 47686**, se observa que dicho inmueble se encuentra en mora de siete (7) meses en sus obligaciones de saldos por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y mora de seis (6) meses en el servicio de Aseo, **matricula 47686**.

el

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver  

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3813	1234	1221	13	-1	NORMAL	13/10/2017	12	6
3794	1221	1215	6	-1	NORMAL	14/09/2017	13	16
3775	1215	1199	16	-1	NORMAL	16/08/2017	13	16
3756	1199	1183	16	-1	NORMAL	13/07/2017	12	19
3737	1183	1164	19	-1	NORMAL	13/06/2017	11	16
3718	1164	1148	16	-1	NORMAL	15/05/2017	10	16
3699	1148	1132	16	-1	NORMAL	19/04/2017	9	11
3680	1132	1121	11	-1	NORMAL	15/03/2017	7	5
3661	1121	1116	5	-1	NORMAL	13/02/2017	8	11
3642	1116	1105	11	-1	NORMAL	13/01/2017	8	11
3623	1105	1094	11	-1	NORMAL	14/12/2016	7	10
3604	1094	1084	10	-1	NORMAL	17/11/2016	6	4
3584	1084	1080	4	-1	NORMAL	20/10/2016	5	12

3. Que verificado registro de

mediciones del inmueble identificado con **Matricula No.47686**, 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 del inmueble así:

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”.**

Del mismo modo el art 146 establece “...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”.

5. Que de esta manera la entidad le informa al usuario que los valores facturados corresponden a los consumos arrojados por el medidor de agua, de conformidad con la ley 142 de 1994, no obstante se recomienda revisar instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallan daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es arrojado por el medidor de agua, **matrícula 47686.**
6. Que en cuanto a que se reduzca el valor de la factura en un 50%, la entidad le informa que los consumos facturados corresponden a los consumos registrados por el medidor de agua perteneciente al inmueble, de esta manera no es procedente realizar descuentos o reliquidación por concepto de consumos en los servicios de acueducto, alcantarillado y la tarifa del servicio de aseo, **matrícula 47686.**
7. Que en cuanto a que se realice el cambio del medidor el artículo 144 de la misma normatividad indica “...No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos...”, la entidad le informa que el medidor cuenta con funcionamiento normal, de conformidad con las visitas de verificación al inmueble, no obstante si desea realizar el cambio de medidor lo podrá realizar de manera particular, **matrícula 47686.**
8. Que en relación con lo anterior se informa al usuario, que el medidor lo puede adquirir de manera particular, y hacer llegar a la entidad el certificado de calibración y la factura de compra del aparato medidor para su oportuna instalación, la cual será programada y tendrá un cobro por instalación de medidor, de igual manera se le recomienda revisar y reparar las instalaciones internas si fuera el caso, para verificar que no existan daños en el predio, porque con la instalación del medidor se puede evidenciar un alto consumo por mal uso del servicio o alguna fuga que no se haya percibido.
9. Que en el caso a que se realice una revisión técnica y administrativa en los cobros realizados por concepto de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, la entidad le manifiesta que se factura de conformidad con las características del inmueble, de esta manera un local comercial como es el caso, no

puede tener la misma tarifa de una vivienda, cabe a aclarar que los valores cobrados corresponden a los consumos arrojados por el medidor de agua del inmueble, así mismo se informa que siguiendo los principios de equidad es que se realizan los cobros de los predios, de esta manera los valores para un predio, estrato1, estrato dos o tres, no pueden ser los mismos que para un local comercial, dado los subsidios y contribuciones que corresponden a cada usuario o suscriptor, **matricula 47686**.

10. Que con base en las visitas realizadas la entidad ha emanado respuestas a la usuaria, revisiones realizadas así:

- **07/02/2017** LECTURA 1121, #2 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE UN LOCAL DE AVISOS PUBLICITARIOS, CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, LA FACTURA ESTA ELEVADA POR QUE EN DICIEMBRE ESTAN COBRANDO DOS CORTES DEL SERVICIO, PARA EL MES DE FEBRERO EL MEDIDOR REGISTRO 5M3, NO PROCEDE DESCUENTOS.
- **10/08/2017** LECTURA 1215, No. DE PERSONAS 3, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL SURTE 1 LOCAL PUBLICITARIO, SE OBSERVA UNA FUGA EN LA LLAVE DE PASO, DAÑADA.
- **30/10/2017** MEDIDOR MEGASA, SERIE, M1751, LECTURA EL PREDIO CUENTA CON 1 DUCHA, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE 1 LOCAL, FUNCIONA UNA PUBLICIDAD DE AVISOS,

Consulta de productos por contrato (acreat)									
Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
192786	3 LEGALIZADA	209259	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	medidor Megasa, serie
176359	6 INCUMPLIDA	191502	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMIT
165811	3 LEGALIZADA	180329	25	REPARACION DE FUGA	25	REPARACION DE FUGA	29	DISTRIBUCION	SE CAMBIA LLAVE DE
159038	6 INCUMPLIDA	173176	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	ACOMETIDA NO VISIE
158350	3 LEGALIZADA	172453	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	45	CAMBIO DE USO Y ESTRA...	1	CUADRILLA PARA PQR	SEGUN RES.PQR

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2017-08-28 10:53:57	Programa	WFLEGA	Dirección	EPA
Fecha Legalizacion	2017-08-28 10:54:16	Observación	SEGUN RES.PQRDS 3728 DE 22/08/2017	Teléfono
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4484	Código Orden Trabajo	172453
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	ADRIANA CARDONA		
Usuario	ADRIANAC	Cedula		

POCA VISIBILIDAD DE LECTURA.

11. Que como resultado de las visitas de verificación se procedió a realizar cambio de la tarifa del servicio de aseo, de acuerdo a las características del inmueble así:

De tarifa Residencial a tarifa comercial, Pequeño productor comercial una (1) unidad Tarifa de aseo, **matricula 47686**.

12. Que al respecto, el Contrato de Condiciones Uniformes Acuerdo de Junta Directiva 016 de 2011, en su cláusula Primera establece: "Objeto. El contrato tiene por objeto que EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP, preste el servicio público domiciliario de aseo, a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano o rural del municipio de Armenia y su área de influencia, dentro de la zona en la que la Entidad presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero el cual se determinara de conformidad con la regulación tarifaria vigente".

13. Que así mismo, el Decreto 2981 de 2013, "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo", define el usuario residencial y no residencial de la siguiente manera:

- “(…) **Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.
14. **Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.”
 15. **Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual (…).”
 16. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, no es procedente efectuar descuento alguno por concepto del servicio de aseo, dado que una vez se revisó el sistema de la entidad en cuanto al servicio de aseo, se pudo constatar que al inmueble ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10, identificado con Matricula 47686**, se cambió la tarifa del servicio de aseo, de una unidad Residencial a UNA (1) UNIDAD PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL esto de acuerdo a las características del inmueble y el estrato del predio.
 17. Que en cuanto a lo expuesto por la peticionario en cuanto a la vulneración de derechos por parte de la entidad, es importante aclarar a la usuaria que la empresa EPA ESP, realiza el trabajo de facturación con principios de equidad y transparencia, según lo ordena la ley, de esta manera la empresa no vulnera los derechos fundamentales de los usuarios y consumidores, tales como el Derecho de Petición, emitiendo respuestas de fondo y dentro de los términos legales, de esta manera se accede de forma oportuna a aclarar inquietudes, inconformidades o reclamos ya sea a los usuarios, peticionarios o consumidores, **matricula 47686**.
 18. Que en relación a que se declare inexecutable la resolución 3728 del 22 de agosto de 2017, le manifestamos que lo emitido en dicha Resolución PQRDS 3728 del 22 de agosto de 2017, no es contraria a la Ley, dado que la entidad trabaja con principios constitucionales y con base en lo estipulado en la normatividad la ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, así mismo se informa que para poder controvertir las decisiones emitidas por los actos administrativos, existen los recursos de reposición en subsidio apelación, y en su momento recurso de queja, los cuales deben interponerse dentro de los términos exigidos por la ley, **matricula 47686**.
 19. Que respecto del traslado a la Superintendencia de servicios Públicos, la entidad le manifiesta que ellos son los pertinentes de conocer a través del recurso de Reposición en subsidio apelación, de esta manera la entidad no puede dar traslado a una petición, sin el trámite respectivo para su traslado, no obstante al usuario enviar copia a la SSPD, ellos se referirán respecto a este caso, enviando un comunicado a la entidad si fuera pertinente, emitiendo su concepto respecto de ste caso concreto, **matricula 47686**.
 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Negar la pretensión del peticionario, Señora **LIGIA PEREZ DE MARIN**, sentido de realizar descuento alguno en los consumos, al predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10, identificado con Matricula 47686**, dado que lo facturado corresponde a lo registrado por el medidor de agua en cuanto a consumos.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, Señora **LIGIA PEREZ DE MARIN**, que la entidad realizó visitas técnicas y verificación administrativa, respecto de los valores facturados con base en la ley, y según consumos arrojados por el medidor de agua, así mismo características de los inmuebles, según sea residencial o comercial, **matricula 47686**.

ARTICULO TERCERO: Informar a la peticionaria que la entidad trabaja con base en principios constitucionales y con lo estipulado en la normatividad la ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, así mismo se informa que para poder controvertir las decisiones emitidas por los actos administrativos, existen los recursos de reposición en subsidio apelación, y en su momento recurso de queja, los cuales deben interponerse dentro de los términos exigidos por la ley, **matricula 47686**.

ARTICULO CUARTO: Informar al peticionario que el medidor lo puede adquirir de manera particular, y hacer llegar a la entidad el certificado de calibración y la factura de compra del aparato medidor para su oportuna instalación, la cual será programada y tendrá un cobro por instalación de medidor, de igual manera se le recomienda revisar y reparar las instalaciones internas si fuera el caso, para verificar que no existan daños en el predio, porque con la instalación del medidor se puede evidenciar un alto consumo por mal uso del servicio o alguna fuga que no se haya percibido.

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, que la entidad realiza el trabajo de facturación con principios de equidad y transparencia, según lo ordena la ley, de esta manera la empresa no vulnera los derechos fundamentales, tales como el Derecho de Petición, dando respuesta bajo esta resolución, y se accede de manera oportuna a aclarar inquietudes ya sea a los usuarios, peticionarios o consumidores, según lo solicitado, **matricula 47686**.

ARTICULO SEXTO: Notificar de la presente Resolución a la señora **LIGIA PEREZ DE MARIN**

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 Treinta y un (31) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA

Abogada / Contratista

Dirección Comercial EPA ESP