

RESOLUCION PQRDS 3358
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULAS 121473

El Profesional Especializado adscrito a 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 **LEYDY MAYERLY RESTREPO CAÑAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, Interpone queja por cobros de consumo en un predio deshabitado, es un cerramiento para evitar invasores, solicitando por este medio sean descontados los valores por consumo y el envío de la factura por correo electrónico, respecto del predio ubicado en **URB VILLA CAROLINA, MZ E CS 11 ET 2 identificado con Matrícula 121473**; Manifestando que cada mes le tocaba ir a las oficinas para realizar el descuento y daban favorabilidad, pero ya no pude acercarme mes a mes, ya que hace más de un año no me encuentro en Armenia, y este mes con asombro voy al lugar y me encuentro con un valor mayor a \$500.000^{oo} por consumos cobrados.
2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula 121473, se observa que dicho inmueble se encuentra en MORA en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por 27 meses de deuda con un valor de \$ 624.351^{oo}.
3. Que de conformidad con los archivos del sistema y visitas realizadas en el predio reportan que es un lote y procede descontar el consumo y aplicar nota 85 como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Orden de trabajo	63	1	1688635	Fecha elaboracion	29-12-2014 00:00:00
Tipo de trabajo	3005	RECLAMACION POR DESOCUPADO		Fecha solicitud	29-12-2014 10:07:47
Solicitud	63	1	1699694	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	3005	RECLAMACION POR DESOCUPADO		Fecha asignacion	29-12-2014 10:07:47
Trabajo Derivado	3005	RECLAMACION POR DESOCUPADO		Fecha ini ejecucion	29-12-2014 10:07:58
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	29-12-2014 10:07:58
Producto	7	ASEO		Fecha legalizacion	29-12-2014 10:08:13
Matricula	121473	LEYDI MAYERLI RESTREPO CAÑAS		Producto contratado	2214413
Equipo de trabajo	1	CUADRILLA PARA PQR		Valor cobro a matr.	0
Tecnico	1	TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio					
Observacion	SEGUN VISITA 1611463 ESTE ES UN LOTE NO HABITABLE PROCEDE DSTAR CONSUMO Y PPLICAR				
Descripcion daño	NOTA 85				
Concepto tecnico					
Solucion problema					

4. Que según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*
5. Que de acuerdo a lo preceptuado a la normatividad legal con relación a la tarifa facturable para predios en estado de desocupación y en relación exclusiva al servicio de aseo, con el fin de acreditar tal condición, el usuario deberá cumplir una serie de requisitos contenidos en la RESOLUCION CRA 233 DE 2002

"ARTÍCULO 18.- Requisitos para la aplicación de la tarifa para inmuebles desocupados. Para ser objeto de la aplicación de la tarifa definida en los Artículos 14, 15, 16 y 17 de la presente resolución, según sea el caso, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio ordinario de aseo la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar al prestador uno (1) de los siguientes documentos:

- *Factura del último período del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*
- *Factura del último período del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/ hora -mes.*
- *Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- *Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*
- *La persona prestadora del servicio de aseo, una vez acreditado por el usuario la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, deberá tomar todas las medidas necesarias para que el usuario cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.*

Parágrafo 1. *La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio de aseo."*

6. Que por lo anterior es deber del usuario informar a la entidad el estado de desocupación el cual opera por tres meses, y en este caso la peticionaria no siguió realizando el trámite ante las oficinas de atención al usuario o por medio escrito, no cumpliendo con la norma; Por ende solo se encuentra viable reliquidar los últimos cinco meses de facturación en el predio, y se le recomienda informar el estado de desocupación del predio o solicitar la suspensión del servicio de mutuo acuerdo para solo generar cargos fijo de ley.
7. Que si el usuario desea cancelar los valores objeto no de reclamo se descontarán los intereses generados a la fecha.
8. 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: informar a la peticionaria, Señora **LEYDY MAYERLY RESTREPO CAÑAS**, que respecto la revisión de la facturación al predio ubicado en la **URB VILLA CAROLINA, MZ E CS 11 ET 2, identificado con Matrícula 121473**, solo procede el descuento de los valores facturados en los últimos cinco meses conforme la ley, ya que por omisión de la peticionaria no realizó el trámite correspondiente para aplicar la tarifa de desocupado.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación realizar lo siguiente al predio con matrícula N°121473:

- Descontar el consumo de la cuenta N° 39007850.
- Descontar las últimas cinco (5) cuentas del servicio de Aseo por estar desocupado y aplicar la tarifa de DESOCUPADO.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar de la presente resolución a la señora LEYDY MAYERLY RESTREPO CAÑAS, e informarle, que puede cancelar el valor que está en mora y se descontaran los intereses generados para normalizar el servicio en el predio, acercándose a las oficinas de atención al usuario para realizar este trámite; También puede consultar el estado de la facturación a cargo en la página web de la entidad, diligenciando la matrícula y los datos del propietario y proceder a pagar vía electrónica.

ARTÍCULO CUARTO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los Dos (02) días del mes de Agosto de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____
se hizo presente ante este despacho el señor(a)
_____ identificado(a) con cedula
de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de
notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No.
_____ de 2017, haciéndole saber que contra dicha
decisión 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.

Notificado (a).

Citación de Notificación Personal No. 3359 de 02/08/2017

Armenia, 02 de Agosto de 2017

Señora:

LEYDY MAYERLY RESTREPO CAÑAS
URB VILLA CAROLINA, MZ E CS 11 ET 2
Teléfono: 3042333544
Armenia, Quindío

ASUNTO: ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3358*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **Piso 1 del Centro Administrativo Municipal CAM**, a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRDS 3358 "***POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 121473***".

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

Elaboro y proyecto: José Ferney Landázuri