

**AVISO 1111**

**02 de Noviembre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ERIKA JULIANA MARIN GARCIA** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 4779 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **ERIKA JULIANA MARIN GARCIA**

Dirección de notificación usuario **BOSQUES DE PINARES MZ 4 CASA 86**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

Armenia, 02 de Noviembre de 2018

Señora:

**ERIKA JULIANA MARIN GARCIA**  
**BOSQUES DE PINARES MZ 4 CASA 86**  
**Teléfono: 3173122091**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **PQRDS 4779 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1111 correspondiente al **PQRDS 4779 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2018**. *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA INTERNA No 68846”*

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,

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

**PQRDS – 4779**

Armenia, 25 de Octubre de 2018

Señora:  
ERIKA JULIANA MARIN GARCIA  
BOSQUES DE PINARES MZ 4 CASA 86  
Teléfono: 3173122091  
Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta Petición 2560 Radicado 2018RE5393

De conformidad con el asunto Empresas Públicas Armenia E.S.P. le informa que los hechos y pretensiones manifestadas en la petición radicada el 19/10/2018 radicada en esta dependencia por competencia funcional de la SSPD bajo radicado 20185290636932 del 24/06/2018, versan sobre unos mismos hechos de una petición ya resuelta por la entidad prestadora del servicio dentro del término oportuno a nombre de la señora María Olga Ordoñez respecto del mismo predio, En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”*. Por ello existe la RESOLUCIÓN PQRDS 2388 del 21/06/2018 la cual no fue objeto de recurso alguno con el siguiente contenido:

**"RESOLUCION PQRDS 2388**

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

**MATRICULA 68846**

*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**

*Que la señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que su nuera es propietaria del predio ubicado en la MZ 3 CS 9 URB LOS GIRASOLES, identificado con Matrícula 68846, e indica que esta vivienda se encuentra sin ocupación desde hace tres meses, pero que el cobro se incrementa cada mes sin justificación pese a que la lectura se encuentra en cero. También manifiesta que se le está cobrando por concepto de arreglo de acueducto y alcantarillado un valor de \$175.508 y \$622.652 y que hizo la reclamación en las instalaciones de la Entidad sin obtener respuesta de fondo.*

*Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la MZ 3 CS 9 URB LOS GIRASOLES, identificado con Matrícula 68846, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo de cincuenta y cinco mil sesenta y seis pesos (\$55.066), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.*

*Que en fecha 13 de Junio del presente año, la Empresa realizó visita de verificación al predio identificado con Matrícula 68846, la cual arrojó lo siguiente: "MEDIDOR JANZ, SERIE 2017-7175149, USO RESIDENCIAL, LECTURA VISITA 0, SURTE VIVIENDA DE UNA PLANTA LA CUAL SE ENCUENTRA DESOCUPADA, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES, MEDIDOR NUEVO".*

*Que atendiendo el resultado de la visita de verificación, se dispondrá el cambio de observación de lectura a "DESOCUPADO" para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio ubicado en la MZ 3 CS 9 URB LOS GIRASOLES, identificado con Matrícula 68846, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio se aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.*

*Que el cobro por cargo fijo se encuentran 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...".*

*Que se informará a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que en caso de que el predio identificado con Matrícula 68846 siga en condición de "DESOCUPADO" al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa.*

*Que al revisar el registros de mediciones del predio identificado con Matrícula 68846, se observa que desde hace dos períodos el inmueble tiene instalado un medidor de agua el cual permite determinar cuáles son sus consumos:*

*Que del registro anterior se encuentra que al predio se le facturaron consumos en las últimas dos cuentas pese a que las lecturas se mantuvieron en cero, ello teniendo en cuenta que para estos dos períodos ya se había realizado la instalación del medidor. Matrícula 68846.*

*Que al revisar la cuenta correspondiente al mes de abril, en la que se habían facturado 11 mts<sup>3</sup>, se encuentra que esta ya fue reliquidada haciendo el descuento de los valores que habían sido cobrado por este concepto. Con relación al servicio de Aseo se observa que fue cobrada la producción de este servicio y no se ha reliquidado, por lo que se ordenará al área de facturación de la Entidad reliquidar la cuenta de aseo no. 42751306 en el sentido que únicamente se cobre el cargo fijo, ya que se verificó que el inmueble se encuentra desocupado. Matrícula 68846.*

*Que al revisar la cuenta correspondiente al mes de mayo se observa que se cobró un consumo de 9 mts<sup>3</sup> aun cuando el medidor no presentó movimiento, por consiguiente también se ordenará al área de facturación reliquidar la cuenta de acueducto no. 43054363, en el sentido de hacer el descuento de los valores facturados por consumos. Con relación al aseo se encuentra que para este mes ya se hizo el descuento del valor facturado por la producción de este servicio por lo que no es necesario efectuar ajuste alguno. Matrícula 68846.*

*Que con relación a las cuentas generadas con anterioridad, no procede efectuar descuentos o reliquidaciones ya que el predio presentaba conexión directa, es decir que no había un medidor que permitiera medir el consumo que presentaba el inmueble. Matrícula 68846.*

*Que de otro lado, al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra que efectivamente el día 15 de mayo de 2018 se generó una factura por valor de seiscientos cuarenta y nueve mil setecientos veinticuatro pesos (\$649.724) por concepto de arreglos alcantarillado. Matrícula 68846.*

*Que el cobro mencionado obedece a las conexiones domiciliarias de Alcantarillado, labores que fueron ejecutadas en el mes de marzo de 2018 bajo el Contrato de Obra No. 036 de 2017 "Optimización red de Alcantarillado Combinado Urbanización Girasoles", labores que debieron ser realizadas dado que las acometidas que habían no se encontraban en buen estado. Matrícula 68846.*

*Que desde el área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales se dispuso hacer el cobro del arreglo referido, en veinticuatro (24) cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas que se generan al predio, siendo así que a la fecha se ha facturado únicamente la primera cuota la cual se cargó en la cuenta correspondiente al período mayo de 2018, por un valor de veintisiete mil setenta y dos pesos (\$27.072).*

*Que se adjuntará junto a la presente Resolución copia del Oficio GRTAR-386 de fecha 30 de abril de 2018, en el folio donde se encuentra la Matrícula 68846, a través del cual se informó a la Dirección Comercial de la Entidad los cobros que debían realizarse a las Matrículas del sector por concepto de los arreglos realizados. También se adjuntará copia del formato Presupuesto para cobro a usuarios de obras y/o servicios a ejecutar donde se detalla la labor realizada.*

*Que en caso de requerir información más amplia sobre el arreglo de Alcantarillado, se informará a la usuaria que podrá acercarse al área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales con la Ingeniera María Teresa Ramírez, quien se encuentra en la sede de los tanques de Corbones, para que se le explique sobre la labor ejecutada. Matrícula 68846.*

*Que de otra parte, se encuentra que el día 13 de abril de 2018 se realizó la instalación de un medidor en el predio identificado con Matrícula 68846, ya que este venía presentando una conexión directa, así se evidencia a continuación:*

*Que el valor a pagar por concepto de adquisición e instalación de medidor para el predio identificado con Matrícula 68846 es de doscientos diez mil seiscientos once pesos (\$210.611), suma que se encuentra financiada con la Entidad en doce cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas al predio. Matrícula 68846.*

*Que la cuota mensual a pagar por concepto de adquisición e instalación de medidor, es de diecisiete mil quinientos cincuenta y un pesos (\$17.551) y a la fecha han sido facturadas dos cuotas, la primera en la cuenta correspondiente al mes de abril y la segunda en la cuenta correspondiente al mes de mayo. Matrícula 68846.*

*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:** *Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad, realizar el cambio de observación de lectura a "DESOCUPADO" para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con Matrícula 68846, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la Cuenta de Acueducto No. 43054363, correspondiente al período Mayo de 2018, generada al predio identificado con Matrícula 68846, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos.*

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la Cuenta de Aseo No. 42751306, correspondiente al período Abril de 2018, generada al predio identificado con Matrícula 68846, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por la producción de este servicio.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que en caso de que el predio identificado con Matrícula 68846 siga en condición de "DESOCUPADO" al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que con relación a las cuentas generadas con anterioridad, no procede efectuar descuentos o reliquidaciones ya que el predio presentaba conexión directa, es decir que no había un medidor que permitiera medir el consumo que presentaba el inmueble. Matrícula 68846.

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que el cobro de seiscientos cuarenta y nueve mil setecientos veinticuatro pesos (\$649.724) por concepto de arreglos alcantarillado obedece a las conexiones domiciliarias-acometidas de Alcantarillado, que fueron ejecutadas en el mes de marzo de 2018 bajo el Contrato de Obra No. 036 de 2017 "Optimización red de Alcantarillado Combinado Urbanización Girasoles", trabajos que debieron ser realizados dado que las acometidas que habían no se encontraban en buen estado.

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que desde el área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales se dispuso hacer el cobro del arreglo referido en veinticuatro (24) cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas que se generan al predio, siendo así que a la fecha se ha facturado únicamente la primera cuota la cual se cargó en la cuenta correspondiente al período mayo de 2018, por un valor de veintisiete mil setenta y dos pesos (\$27.072), restando un valor de seiscientos veintidós mil seiscientos cincuenta y dos pesos (\$622.652), valor que refiere la usuaria en su escrito de petición..

**ARTÍCULO OCTAVO:** Adjuntar a la presente Resolución copia del Oficio GRTAR-386 de fecha 30 de abril de 2018, en el folio donde se encuentra la Matrícula 68846, a través del cual se informó a la Dirección Comercial de la Entidad los cobros que debían realizarse a las Matrículas del sector por concepto de los arreglos realizados. También se adjuntará copia del formato Presupuesto para cobro a usuarios de obras y/o servicios a ejecutar donde se detalla la labor realizada.

**ARTÍCULO NOVENO:** Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que en caso de requerir información más amplia sobre el arreglo de Alcantarillado, podrá acercarse al área de Recolección y Transporte de Aguas Residuales con la Ingeniera María Teresa Ramírez, quien se encuentra en la sede de los tanques de Corbones, para que se le amplíe la explicación sobre la labor ejecutada. Matrícula 68846.



**ARTÍCULO DECIMO:** *Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que revisados los registros de la Entidad se encuentra que el día 13 de abril de 2018 se realizó la instalación de un medidor en el predio identificado con Matrícula 68846, cuyo valor es de doscientos diez mil seiscientos once pesos (\$210.611) por concepto de adquisición e instalación, suma que se encuentra financiada con la Entidad en doce cuotas las cuales se cargan mes a mes en las facturas del predio. Matrícula 68846.*

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO:** *Informar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, que la cuota mensual a pagar por concepto de adquisición e instalación de medidor, es de diecisiete mil quinientos cincuenta y un pesos (\$17.551) y a la fecha han sido facturadas dos cuotas, restando un saldo de ciento setenta y cinco mil quinientos ocho pesos (\$175.508) que es al que la usuaria hace referencia en su escrito de petición. Matrícula 68846.*

**ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO:** *Notificar a la peticionaria, señora MARIA OLGA ORDOÑEZ, de la presente Resolución.*

**ARTÍCULO DECIMO TERCERO:** *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 veintiún (21) días del mes de Junio de Dos Mil Dieciocho (2018).*

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

**Abogada/ Contratista**

**Dirección Comercial**

”

De conformidad con lo anterior se entiende que su petición es reiterativa sobre el mismo predio y versa sobre hechos similares a lo que se encuentra en reclamación, y ya quedó agotada la vía gubernativa.

Atte.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

***NOTIFICACIÓN PERSONAL***

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ se hizo presente ante este despacho la señora(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse personalmente del Oficio de PQRDS No. \_\_\_\_\_ De 2018.

\_\_\_\_\_

Notificado (a).

\_\_\_\_\_

Notificador.

Citación de Notificación Personal No. 4780 de 25/10/2018

Armenia, 25 de Octubre de 2018

Señora:

ERIKA JULIANA MARIN GARCIA  
BOSQUES DE PINARES MZ 4 CASA 86  
Teléfono: 3173122091  
Armenia, Quindío

ASUNTO: ASUNTO: Citación de Notificación personal Oficio PQRDS – 4779.

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 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CL 17 ESQUINA**, a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRDS 4779 ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 68846"***.

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