

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0822

10 DE DICIEMBRE 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA RUBIELA SANCHEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 3948 DEL 2 DE DICIEMBRE 2019

Persona a notificar: **MARIA RUBIELA SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 31 NO. 23 – 45 B/ POPULAR**

Funcionario que expidió el acto: DIANA ZULUAGA ALVAREZ

Cargo: 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.

Atentamente,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**

Técnico administrativo  
Dirección Comercial

Armenia, 10 DE DICIEMBRE de 2019

Señora:  
**MARIA RUBIELA SANCHEZ**  
**CALLE 31 No. 23 – 45 B/ POPULAR**  
**Teléfono: 3207846673**  
Armenia Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 3948 del 2 DE DICIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0822 correspondiente RES.PQRDS 3948 del 2 DE DICIEMBRE 2019. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 20022”**.

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,

**MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL**  
Técnico administrativo  
Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 3948**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 20022**

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 la señora **MARIA RUBIELA SANCHEZ N**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, usuaria del inmueble ubicado en la **CRA 22 32 12 P1**, identificado con **Matrícula 20022**, informa que el día 11 de septiembre solicitó suspensión de mutuo acuerdo del servicio de acueducto de varias viviendas porque estaban desocupadas desde varios meses atrás y al ver que no le visitaron, solicitó que no se suspendiera el servicio a lo que le respondieron que no era posible porque ya se encontraba suspendido y que debía pagar la reconexión. Refiere que tenía los contadores cerrados porque tenía los apartamentos desocupados, alguien le llamo para informarle que en el predio estaban los técnicos de Empresas Públicas y estaban abriendo el contador para reconectar el agua y cuando llegó el recibo con sobrecosto, una persona de la EPA le brindó solución. Informa que en la tiene un apartamento en la Cra 22 No. 32-12 del barrio Popular que se encuentra desocupado hace un año, tenía el contador cerrado y alguien le abrió la llave de paso sin autorización, llegó el recibo con consumo de 9 mts<sup>3</sup> razón por la cual hizo reclamo y le informaron que no se podía quitar el pago porque eso era gasto y que el reclamo se había realizado por Aseo y no por Acueducto porque la petición quedó mal hecha, se pregunta porqué arbitrariamente fueron a abrir el contador. Señala que se le informó de la programación de una visita pero no la llamaron ni le dijeron cuándo se iba a realizar y era imposible esperar a que lleguen a revisar. Indica que desde que llegó el recibo está sin respuesta y quiere saber qué debe hacer.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CRA 22 32 12 P1**, identificado con **Matrícula 20022**, se observa que a la fecha dicho inmueble tiene una deuda en sus obligaciones de saldo corriente por **TREINTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$34.854)**, correspondientes a dos (2) cuentas en los servicios de acueducto, dos (2) en alcantarillado y dos (2) en aseo.
3. Que al revisar en el sistema el registro de visitas realizadas al predio se observa que en la fecha 12/09/2019 se ordenó una visita de verificación al predio, arrojando el siguiente resultado: "LECTURA 1626, SURTE PREDIO EL CUAL SE ENCUENTRA DESOCUPADO, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, LLAVE DE PASO CERRADA...SE REPORTA PARA SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO".
4. Que como consecuencia de lo anterior, no fue posible realizar la suspensión de mutuo acuerdo en la fecha 20/09/2019, debido a que el predio se encontraba bajo llave, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

Actividad	Causa Atención		Observación	Fecha Ejecución
Descripción	Código	Descripción		
VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	LEC 1639....SE VERIFICÓ ...	2019-11-27 11:41:...
SUSPENSIÓN DEL SER...	47	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO X MUTUO ACUERDO	predio bajo llave	2019-09-20 01:54:...

5. Que, como consecuencia de una nueva solicitud de la peticionaria, se ordenó la práctica de otra visita que fue practicada el 27 de Noviembre de 2019, encontrando lo siguiente: "LEC 1639....SE VERIFICÓ

MEDIDOR CON LLAVE DE PASO CERRADA...INTERNAS EN BUEN ESTADO...MEDIDOR REGISTRA NORMAL..P1 DESOCUPADO, HACE MAS O MENOS UN AÑO..NO LE ESTA ENTRANDO SERVICIO AL SANITARIO”.

6. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 20022**, se observa lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Cuenta
				Código	Descripción		
4292	1639	1635	4	-1	NORMAL	22/11/2019	48707769
4273	1635	1626	9	-1	NORMAL	23/10/2019	48383306
4254	1626	1626	0	85	DESOCUPADO	20/09/2019	48057523
4235	1626	1626	0	85	DESOCUPADO	23/08/2019	47732164
4216	1626	1626	0	85	DESOCUPADO	19/07/2019	47405179

7. Que del anterior gráfico se observa, que en los periodos de julio, agosto y septiembre de 2019 el medidor del predio NO presento movimiento, y que se estableció la observación de predio desocupado, por ende se realizó únicamente el cobro de cargos fijos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. **Matrícula 20022.**
8. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio se observa que el medidor se encuentra registrando normal, las instalaciones del predio se encontraron en buen estado sin que se detectara fuga alguna o situación causante de alto consumo y no se ha presentado error en la toma de lectura, pudiendo concluir así, que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 20022.**
9. Que es importante informar a la peticionaria que cuando un funcionario de EPA realiza una visita de verificación al predio y encuentra la llave de paso cerrada, procede a abrir la llave de paso con el fin de verificar el funcionamiento del medidor y posteriormente la deja cerrada. **Matrícula 20022.**
10. Que aclarado lo anterior no se encuentra procedente realizar ajustes o reliquidaciones por consumo a las cuentas de Acueducto **No. 48383306** (octubre) y **No.48707769** (noviembre), puesto que el consumo reflejado para los periodos en mención obedece al gasto real que ha registrado el aparato de medición dispuesto en el predio. **Matrícula 20022.**
11. Que como consecuencia de la visita de verificación realizada, se dispondrá establecer la observación de lectura **“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 identificado con **Matrícula 20022**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
12. 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...”*

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**

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA RUBIELA SANCHEZ N**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de Acueducto **No. 48383306** (octubre) y **No.48707769** (noviembre), puesto que el consumo reflejado para los periodos en mención obedece al gasto real que ha registrado el aparato de medición dispuesto en el predio. **Matrícula 20022.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA RUBIELA SANCHEZ N**, que en los periodos de julio, agosto y septiembre de 2019 el medidor del predio NO presento movimiento, y que se estableció la observación de predio desocupado, por ende se realizó únicamente el cobro de cargos fijos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. **Matrícula 20022.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula 20022**, por un término de 3 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 que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA RUBIELA SANCHEZ N**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 20022**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA RUBIELA SANCHEZ N**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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 Diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**DIANA ZULUAGA ÁLVAREZ**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial

**NOTIFICACIÓN PERSONAL**

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 3949 del 2 de Diciembre de 2019**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)