

AVISO No 173

12 de Abril 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1163 del 04 de Abril de 2022

Persona a notificar: **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**

Dirección de notificación usuario CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R
PRIMAVERA

Funcionario que expidió el acto: **JUAN DAVID OLAYA LOPEZ**

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. advirtiéndole 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

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 12 de Abril de 2022

Señor (a):

JULIETH ALEGRIA ARTEAGA

Dirección: CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA

Email: juliale20@hotmail.com

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 173 RES- PQRDS 1163 del 04 de Abril de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 173 RES- PQRDS 1163 del 04 de Abril de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 143410-143411”**.

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,

Angélica Vargas Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS RESOLUCION PQRDS 1163 DEL 04 DE ABRIL DE 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

RADICADO No. 2022PQR639631 DEL 14/03/2022

MATRICULA 143410-143411

El Profesional 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

1. Que, la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que ha cancelado el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo de forma interrumpida desde el día 04 de julio de 2020 median número de cuenta para consultas y pagos **143411** desde su cuenta de ahorro Bancolombia, así mismo manifiesta que el recibo que llega a su vivienda con dirección **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** ha sido la factura con matrícula **143411**. Que el pasado mes de febrero de 2022 se percató de una anomalía en la cual llegaron dos recibos con la misma dirección de casa "*Recibo 143410, dirección CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 CR PRIMAVERA por valor de \$1.480.723; Recibo 143411 dirección CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 CR PRIMAVERA por valor de \$111.087*". dado esto la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA** presento reclamación verbal ante la entidad la cual ordeno realizar una revisión quien maniste que al parecer los medidores se encontraban trocados. Así mismo el 23 de febrero de 2022 funcionario de la EPA se acercó a realizar **SUSPENSION** del servicio de argumentando que el predio con matrícula **143410** argumentando que tenía una deuda de \$1.480.723, al cual se le manifestó que se había presentado un reclamo y dicho funcionario informo que había un error en el consumo de los medidores y que la suspensión correspondía a la mz 7 casa 11. La usuaria manifiesta que intento realizar pagos a la matricula 143411 con la cual normalmente realizaba el pago de sus servicios percatándose que el valor que había llegado a su factura en fisico ya no correspondía al realizar el pago PSE, argumentando que ya el pago por valor de \$111.087 lo realizo el propietario de la mz 7 casa 11 con el fin de alquilar su vivienda, desconociendo que dicho propietario presenta un valor en mora por \$1.480.723 según lo manifestado en el escrito y que en la actualidad se está cobrando a la dirección mz 7 casa 10 CR PRIMAVERA. Teniendo en cuenta lo anterior la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, solicita dar respuesta de fondo a la reclamación presentada a la entidad, verificando los consumos de los medidores y que sean tenidos en cuenta los pagos realizados de manera interrumpida como pago al consumo que ha generado en la vivienda que habita, así mismo solicita sea corregido la direcciones , numero de matricula y numero de contadores de las viviendas para que correspondan a la realidad.

2. Que, de conformidad con la petición radicada en esta entidad relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**.

3. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 143410-143411** ubicados en la dirección **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** presenta un saldo en cuenta corriente por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS QUINCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS** (\$1.615.992,00)

4. Que, así mismo revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad del predio con **Matricula 143411** ubicados en la dirección **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** presenta un saldo en cuenta corriente por valor de **CIENTO VENTIDOSMIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO** (\$122.964,00)

5. Que, atendiendo a la petición realizada verbalmente por parte de la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, y en consecuencia de lo solicitado se ordenó la práctica de una visita de verificación a la **MATRICULA 143410**, la cual se llevó a cabo el día 25 de febrero de 2022, encontrando lo siguiente:

“LEC 511. SERIE Q18GA000831Z000000000. 4 PERSONAS. SURTE 1 VIVIENDA DE 2 NIVELES. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA DOLLY ARTEAGA...”

6. Que, teniendo en cuenta el resultado de la visita realizado a la **MATRICULA 143410** y en virtud que la peticionaria solicito se hiciera indagación a los dos predios MZ 7 CASA 10 Y MZ 7 CS 11 dado que la matricula con la que regularmente cancelaba ya no llego al predio con dirección MZ 7 CS 10 dirección de residencia de la peticionaria la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA** se ordenó realizar la práctica de una visita de verificación a las matriculas 143410 y 143411 en virtud de verificar en conjunto las anomalías presentadas; de las visitas realizadas se encontró lo siguiente:

MATRICULA 143410: *“LEC 522. 4 PERSONAS. SURTE CASA 10. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. USUARIA VENIA CANCELANDO CON LA MAT 143411 QUE PERTENECE A LA CASA 11. HABIA 2 MATRICULAS CON EL MISMO NUMERO DE CASA. FIRMA JULIETH ALEGRIA ARTEAGA...”*

MATRICULA 143411: *“LEC 306. 5 PERSONAS. SURTE CASA 11. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. LA VIVIENDA SE ENCONTRABA DESOCUPADA Y FUE HABITADA HACE 8 DIAS APROX. MEDIDORES NO HAN ESTADO TROCADOS HABIA 2 MATRICULAS CON EL MISMO NUMERO DE CASA. FIRMA ALBA ANDREINA ARCINIEGA...”*

7. Que, aunado lo anterior y según resultado de las visitas realizadas al predio, y revisado el sistema de la dirección comercial de la entidad se verifico que el predio con **MATRICULA 143410** presentaba una **INACTIVACION DEL PRODUCTO** desde el pasado **2019-07-11** motivo por el cual no se generaba factura y tampoco orden de lectura.

8. Que, así mismo revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad se evidencia que el predio con **MATRICULA 143411** se realizó cambio de dirección el pasado **2022-03-01** pasando de **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 CR PRIMAVERA** a la dirección **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 11 CR PRIMAVERA**. Información verificada con el jefe de facturación de la entidad.

9. Que, al predio identificado con **MATRICULA 143410** ubicado en la direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** se realizó **ACTIVACION DE PRODUCTO** el pasado **2022-02-02** teniendo en cuenta la **REVISION DE GILDARDO JIMENEZ EN FEBRERO 02 /22 PREDIO OCUPADO** generado por parte de la oficina de facturación con el fin de verificar predios que se encontraban inactivos y detectar si presentaban ocupación.

10. Que, dada la **ACTIVACION DE PRODUCTO** que se generó a la **MATRICULA 143410** y teniendo en cuenta el cambio de direccion que se corrobora por medio de las visitas realizadas a las **MATRICULA 143410 y 143411**, al predio con direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** se le realizo una **DESACUMULACION DE CONSUMO** de 491 MT3 , que el medidor registro desde la ultima lectura tomada el pasado 11/02/2019 (**LECTURA 4**) y la lectura que se registro el día 09/02/2022 (**LECTURA 495**).

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4816	520	495	25	-1	NORMAL	9/03/2022
4797	495	4	491	-1	NORMAL	9/02/2022
4208	4	4	0	81	SUSPENDIDO	11/07/2019
4189	4	4	0	81	SUSPENDIDO	7/06/2019
4170	4	4	0	81	SUSPENDIDO	10/05/2019

11. Que, luego de verificado y analizado la situación de los predios con **MATRICULA 143410 y 143411**, se determina que al predio con dirección **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** llegaba la factura con **MATRICULA 143411**, teniendo en cuenta que ambas matriculas (MATRICULA 143410 Y 143411) presentaban la misma direccion CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA, y que a su vez como la matricula **143410** se encontraba inactiva hasta el pasado **2022-02-02** no se generaba factura.

12. Que, según lo expuesto en el **Numeral 12** la peticionaria la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA** ha venido cancelando el consumo del predio con direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** teniendo en cuenta que a su predio llegaba la factura con **MATRICULA 143411** , cuando en realidad su factura correspondía a la **MATRICULA 143410**, pero dado a que no se emitía factura por una **INACTIVACION DEL PRODUCTO** esta factura con este número de cuenta para consultas y pagos no llegaba al predio.

13. Que, de igual manera teniendo en cuenta los soportes de pago anexados por parte de la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, se puede determinar que el propietario de la direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** no cancelo el servicio desde el pasado **04 de julio de 2020** fecha en que la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA** tomo el predio con direccion CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA, hasta el pasado, **2022-01-28** fecha que la peticionaria ha realizado los pagos del predio vecino **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA**.

14. Que, aunado lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que el consumo promedio del predio con direccion CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA es de 25 mt3 y los consumos pagados por parte de la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA** con la **MATRICULA 143411** es equivalente, es procedente descontar los consumos facturados por **DESACUMULACION** por servicios no prestados, teniendo en cuenta que los consumos se cancelaron conforme a la **MATRICULA 143411** con la cual la peticionaria venia cancelando, dado el error de nomenclatura y la inactivación de la matricula del predio con

direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** atribuibles a la empresa prestadora.

15. Que, así mismo teniendo en cuenta que los consumos del predio con direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 11 C.R PRIMAVERA** fueron cancelados por la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, es procedente cargar el consumo bajo la figura de recuperación de consumo dejado de facturar de los últimos cinco (5) periodos de facturación a la **MATRICULA 143411**.

16. Sobre el tema particular tenemos que la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios, sostuvo mediante concepto SSPD 528/2010 lo siguiente:

“La recuperación de consumos dejados de facturar no es un procedimiento autónomo e independiente, sino que surge de la presencia de circunstancias anómalas que impiden la medición de los consumos durante un periodo de tiempo determinado. En esa medida, afectado el derecho y deber de usuario y empresa a tener mediciones reales de los consumos efectuados, el proceso de recuperación buscará restablecer dicho derecho, permitiendo a la empresa recuperar los costos asociados a la prestación de los servicios y al usuario conocer de manera cierta el consumo que ha realizado.”

17. Que, revisado el sistema de la Direccion Comercial de la Entidad se evidencia que al predio con **MATRICULA 143410** ubicado en la direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** se realizó cobro de suspensión del servicio y al predio con **MATRICULA 143411** se realizó cobro de reconexión del servicio teniendo en cuenta que el predio se encontraba en reclamación, por lo tanto es procedente descontar los valores cobrados por suspensión del servicio al predio con **MATRICULA 143410** y valores cobrados por reconexión al predio con **MATRICULA 143411**.

18. Que, se informa a la peticionaria la señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, que las direcciones de los predios ya fueron organizadas por parte de la entidad, y que los medidores no se encontraban trocados.

19. Que, dado lo anterior el predio con direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** corresponde a la **MATRICULA 143410** con medidor N° Q18GA000831Z000000000 y el predio con direccion **CR 14 54 NORTE 10 MZ 7 CASA 10 C.R PRIMAVERA** corresponde a la **MATRICULA 143411** con medidor Q18GA000832A000000000.

20. Que, por último, se informa, que la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en la matrícula correspondiente al predio en reclamación, de esta manera podrá

acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

21. 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 **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, en el sentido que es procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar la totalidad de los 491 mt³ facturados en la cuenta N° **57591072**, predio con **MATRICULA 143410**. Dejando el predio con saldo por valor de \$111.269 correspondiente al periodo de facturación del mes de marzo de 2022. **Matrícula No 143410**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad, cargar el consumo de 135 mt³ bajo la figura de recuperación de consumo dejado de facturar de los últimos cinco (5) periodos de facturación a la **MATRICULA 143411** en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad, descontar los valores cobrados por **CORTE DEL SERVICIO** al predio con **MATRICULA 143410** por valor de (\$24.000) y valores cobrados por **RECONEXION** al predio con **MATRICULA 143411** por valor de (\$22.000).

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA**, que la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en la matrícula correspondiente al predio en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar. Notificar a la peticionaria, señora **JULIETH ALEGRIA ARTEAGA** de la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 cuatro (4) días del mes de Abril de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Olaya Lopez', with a stylized flourish at the end.

JUAN DAVID OLAYA LOPEZ
Profesional Universitario- Contratista
Dirección Comercial EPA ESP