

AVISO No. **0299**

10 de Diciembre de 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 3755 DEL 01 de Diciembre 2020

Persona a notificar: **MARIA VICTORIA PAEZ**

Dirección de notificación usuario CALLE 13 NORTE 13-54

Funcionario que expidió el acto: **MARIA JOSE GARCIA SUAREZ**

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. 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

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

Atentamente,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 10 de Diciembre 2020

Señor:

MARIA VICTORIA PAEZ

CR 6 16N 61 MZ B CS 30

Teléfono: 313 796 2252

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES. PQRDS 3755 DEL 01 de Diciembre de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.0299** RES. PQRDS 3755 DEL 01 de Diciembre de 2020. ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No.115788"***.

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 M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCION PQRDS 3755
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 115788

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 VICTORIA PAEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita revisión del apartamento 404 ubicado en la calle 16#15-48 en el centro de Armenia, cerca al CAM. Informa que el predio se encuentra desocupado hace 10 meses. Sin embargo la factura llega como si hubiera consumo de servicio, aun estando las llaves de paso cerradas del apartamento y del contador). Informa que no se pudo hacer reclamación alguna en los meses anteriores por la situación que atravesamos y por no haber oficinas disponibles. Hace poco se hizo una reclamación e informa hizo llegar copia de los recibos de la luz donde consta que no se encuentra habitado, pero surgió, que por un error anterior, las direcciones de los recibos no coincidían en un dígito, verificando las direcciones en los demás aptos vimos que este error persiste en todos. (cabe aclarar que se hacen las correcciones pertinentes) Por tanto solicita a la entidad verificar dicho predio para así poder constatar lo dicho anteriormente y poder hacer la corrección en la facturación.
2. Que se practicó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.115788**, la cual se llevó a cabo el día 13 de noviembre de 2020, encontrando:

“LECTURA 3743.....APTO DESOCUPADO....INTERNAS EN BUEN ESTADO...MEDIDOR NORMAL....SE ESTA TOMANDO LA LECTURA DE OTRO MEDIDOR....DEL 402...CON SERIE 10-082265 LEC 1182...LA SERIE DEL 404 FUE TAPADA CONCONCRETO”
3. 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 (...).*, es decir, únicamente procede reclamación frente a los últimos 5 periodos los cuales se encuentra comprendidos desde el periodo de junio al periodo de octubre de 2020, es de aclarar que se incluye el mes de noviembre teniendo en cuenta que la factura se emitió una vez radicada la petición, por ende este despacho no se pronunciará respecto de las facturas expedidas con anterioridad al mes de junio de 2020.
4. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio identificado con **Matrícula No.115788**, se encuentra que el medidor de agua correspondiente a este inmueble se encuentra trocado con el medidor de agua correspondiente a la **Matrícula 39509**, siendo así que a cada una se le están registrando las lecturas que corresponden a la otra Matrícula, en relación a los últimos 5 periodos.
5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 115788** se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco periodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1180	1171	9	-1	NORMAL	52562983	12/11/2020
1171	1159	12	-1	NORMAL	52228244	14/10/2020
1159	1145	14	-1	NORMAL	51898722	15/09/2020
1145	1134	11	-1	NORMAL	51568366	14/08/2020
1134	1125	9	-1	NORMAL	51239815	14/07/2020
1125	1115	10	85	DESOCUPADO	50911718	17/06/2020

- Que de dicho registro se observa que en los últimos cinco periodos al predio identificado con **Matrícula No.115788**, le fueron facturados en su totalidad **65 m3** por concepto de consumos.
- Que de otra parte al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula No. 39509** se encuentra el siguiente reporte correspondiente también a los últimos cinco periodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
3743	3743	0	-1	NORMAL	52561013	12/11/2020
3743	3743	0	-1	NORMAL	52227031	14/10/2020
3743	3742	12	11	FRENADO	51897088	15/09/2020
3742	3742	12	11	FRENADO	51566429	14/08/2020
3742	3742	12	11	FRENADO	51237845	14/07/2020
3742	3742	12	11	FRENADO	50909752	17/06/2020

- Que del reporte anterior se encuentra que en los últimos cinco meses al predio identificado con **Matrícula 39509**, le fueron facturados en su totalidad **48m3** por concepto de consumos.
- Que dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad reliquidar las últimas seis cuentas generadas al predio identificado con **Matricula No.115788**, en el sentido que le sean descontados 64m3 cobrados de más.
- Que en relación al servicio de aseo, al evidenciar que el predio se encuentra desocupado, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas **No.52560083**(09/10/2020 al 07/11/2020), **No.52226503**(10/09/2020 al 08/10/2020), **No.51895984**(11/08/2020 al 09/09/2020) **No.51565640**(10/07/2020 al 10/08/2020) **No.51236927**(10/06/2020 al 09/07/2020) **No.50908828** (09/05/2020 al 09/06/2020) en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción. **Matricula No.115788**
- Que también 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 **Matricula 115788**, 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.
- Que en relación al 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 se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, 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 las matrículas correspondientes a los predios 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. **Matricula No.115788.**

14. Que en relación a la **Matricula No. 39509**, se ordena al área de facturación de la entidad cargar 17m3 de consumos dejados de facturar, debido a que el medidor estaba trocado con el de la **Matricula No.115788**

15. Que en este orden de ideas, para organizar la situación correspondiente a los predios identificados con **Matrículas No.115788 y 39509**, se ordenará al área de Facturación de la Entidad ajustar lecturas, serie y dirección así:

Matricula No.115788 – lectura **3743** tomada en visita el **13 de noviembre de 2020**, Dirección: **CL 16 15 48 AP 404**

Matricula No. 39509– serie **10-082265**– lectura **1182** tomada en visita el **13 de noviembre de 2020**, Dirección: **CL 16 15 48 AP 402**

16. Que se informa ala peticionaria, que la entidad durante la pandemia implemento diferentes canales de atención al usuario, con la finalidad de atender las peticiones quejas y reclamos **Matricula No.115788.**

17. 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: Informar a la peticionaria, la señora **MARIA VICTORIA PAEZ**, que del resultado de la visita de verificación practicada por la Empresa el día 13 de noviembre de 2020, fue posible establecer, que los medidores de agua correspondientes a las **Matrículas 115788 y 39509** se encuentran trocados, siendo así que a cada una se le han registrado las lecturas correspondientes a la otra Matrícula, situación que será organizada mediante las disposiciones a ordenar en la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar las últimas seis cuentas del servicio de acueducto comprendidas del periodo de junio a noviembre de 2020, generadas al predio identificado con **Matricula No.115788**, en el sentido que le sean descontados 64m3 cobrados de más.

ARTICULO TERCERO: Ordenar al área de facturación de la entidad cargar 17m3 de consumos dejados de facturar a la **Matricula No. 39509**, debido a que el medidor estaba trocado con el de la **Matricula No.115788**

ARTICULO CUARTO: Ordenar al área de Facturación de la Entidad, re liquidar las cuentas **No.52560083**(09/10/2020 al 07/11/2020), **No.52226503**(10/09/2020 al 08/10/2020), **No.51895984**(11/08/2020 al 09/09/2020) **No.51565640**(10/07/2020 al 10/08/2020) **No.51236927**(10/06/2020 al 09/07/2020) **No. 50908828** (09/05/2020 al 09/06/2020) en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el predio se encuentra desocupado. **Matricula No.115788**

ARTÍCULO QUINTO: Ordenar al área de Facturación de la Entidad, ajustar las lecturas, serie y dirección correspondiente a los predios identificados con **Matrículas 115788 y 39509**, de acuerdo con el resultado de la visita de verificación practicada por la Empresa el día 28 de mayo de 2020, así:

Matricula No.115788 – lectura **3743** tomada en visita el 13 de noviembre de 2020. Dirección: **CL 16 15 48 AP 404**

Matricula No. 39509– serie **10-082265**– lectura **1182** tomada en visita el 13 de noviembre de 2020, Dirección: **CL 16 15 48 AP 402**

ARTÍCULO SEXTO: Ordenar al área de facturación de la entidad, 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 **Matricula 115788**, 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 SEPTIMO: Informar a la peticionaria, la señora **MARIA VICTORIA PAEZ**, 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 (...),* es decir, únicamente procede reclamación frente a los últimos 5 periodos los cuales se encuentra comprendidos desde el periodo de junio al periodo de octubre de 2020, es de aclarar que se incluye el mes de noviembre teniendo en cuenta que la factura se emitió una vez radicada la petición, por

ende este despacho no se pronunciará respecto de las facturas expedidas con anterioridad al mes de junio de 2020.

ARTÍCULO OCTAVO: Notificar a la peticionaria, la señora **MARIA VICTORIA PAEZ** de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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, 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., al primer (01) días del mes de diciembre de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA JOSE GARCIA SUAREZ

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP