

**AVISO 1176**

**27 de Noviembre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION 4818 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**

Dirección de notificación usuario **AVENIDA 19 NO. 32N 100 LOCAL 2 ED. SIENA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

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. 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.

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

Armenia, 27 de Noviembre de 2018

Señora

**OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**

AVENIDA 19 NO. 32N 100

LOCAL 2 ED. SIENA

Teléfono: 3116293498 – 7312782

[comercial@platinumiberica.com](mailto:comercial@platinumiberica.com)

[secretaria@platinumiberica.com](mailto:secretaria@platinumiberica.com)

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION 4818 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1176 correspondiente al **RESOLUCION 4818 DEL 19 DE NOVIEMBR DE 2018. POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 124243”.**

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**

## RESOLUCION PQRDS 4818

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

#### MATRICULA 124243

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 **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que se le dé solución a situación presentada para con el predio ubicado en la **CR 19 32N – 100 LC 2 ED SIENA**, identificado con **Matrícula 124243**, pues presenta inconvenientes con la facturación toda vez que es un local que no genera consumo alguno, indica que se quedó de brindar una solución y a la fecha no se ha otorgado. Manifiesta que en días pasados al efectuar reclamación en relación con el predio identificado con Matrícula 124242 consultó el saldo o deuda del local no. 2 y se le informó que era cero pero que luego se acercaron a realizar el corte del servicio. Solicita la usuaria revisión de los estados financieros del local no. 2 pues los pagos se han efectuado conforme a los recibos que se han recibido y manifiesta que queda en espera del requerimiento previamente realizado.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 32N – 100 LC 2 ED SIENA**, identificado con **Matrícula 124243**, se observa que a la fecha presenta un saldo en mora de cincuenta y siete mil seiscientos cincuenta y dos pesos (\$57.652), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que se practicó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 124243**, la cual se llevó a cabo el día 15 de noviembre de 2018 y arrojó: "LECTURA VISITA 214, LOCAL DESOCUPADO, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, SE DEJÓ LLAVE DE PASO CERRADA".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 124243**, se observa el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco períodos:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4056	214	213	1	-1	NORMAL	9/11/2018
4037	213	0	5	62	CONSUMO PROMEDIO	12/10/2018
4018	0	111	4	28	INUNDADO	10/09/2018
3999	111	91	20	-1	NORMAL	13/08/2018
3980	91	90	1	-1	NORMAL	10/07/2018

5. Que del anterior gráfico, se observa que el predio presentó un salto notable en los registros de consumo entre las cuentas de los períodos agosto a octubre de 2018, no obstante en las cuentas de los períodos septiembre y octubre se cobró un valor promedio muy inferior al consumo registrado por el aparato de medición. **Matrícula 124243.**
6. Que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que al predio se le había dejado la observación de que le fuera realizado un chequeo al aparato de medición, procedimiento al que debe referirse la usuaria en su escrito de petición. **Matrícula 124243.**
7. Que pese a la situación anómala registrada en el predio en los períodos inmediatamente anteriores, se observa en la última cuenta generada – noviembre de 2018, que se normalizó la situación en relación con el consumo pues se facturó por diferencia de lecturas 1 mt<sup>3</sup> por concepto de consumo, el cual seguramente se debe que eventualmente se abra alguna llave en el local. **Matrícula 124243.**
8. Que por su parte el técnico que efectuó la revisión manifestó que en el inmueble no se presentan fugas de agua y al solicitarle ampliación sobre la visita manifestó que pudo observar un buen funcionamiento del aparato medidor, indicando que no es necesario realizar un chequeo pues el equipo está operando de forma correcta. **Matrícula 124243.**
9. Que siendo así, es desconocida para la Entidad la causa del alto consumo presentado entre las cuentas agosto a octubre de 2018, no obstante y como se indicó, al parecer ya se normalizó la situación en el predio pues en la última cuenta sólo se facturó 1 mt<sup>3</sup> por diferencia de lecturas y se encontró que el medidor está funcionando de forma correcta, por lo anterior no procede efectuar descuentos o reajustes en la facturación y se indicará a la usuaria que en atención al resultado de la visita, no se encuentra necesario realizar el chequeo del medidor. **Matrícula 124243.**
10. Que si en las cuentas que se generen con posterioridad el medidor continúa presentando saltos como los ya referidos aun cuando no se realice ningún consumo en el predio, la usuaria podrá poner la situación nuevamente en conocimiento de la Empresa para que ordene su chequeo. **Matrícula 124243.**
11. Que de otra parte y en atención al resultado de la visita practicada, 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, 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, dejando claridad que si el medidor del predio registra movimiento automáticamente el sistema retira la observación y factura de acuerdo al registro que arroje el aparato de medición. **Matrícula 124243.**
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 se informará a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que en caso de que el predio identificado con **Matrícula 124243** siga en condición de “DESOCUPADO” al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa.
14. Que se informará a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad no se encontró ejecutada ninguna orden de suspensión o corte del servicio en relación con el predio identificado con **Matrícula 124243**, por su parte se verifica el siguiente registro de pagos:

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
2510201821006	29006200	\$275.187	2018-10-25 12:00:00	2018-10-25 03:56...
1707201821005	28659528	\$61.778	2018-07-17 12:00:00	2018-07-17 03:11...
2106201821009	28547569	\$59.673	2018-06-21 12:00:00	2018-06-21 01:55...
1604201821001	28305809	\$60.079	2018-04-16 12:00:00	2018-04-16 11:43...
2203201821007	28198758	\$58.307	2018-03-22 12:00:00	2018-03-22 03:25...
16022018233	28078864	\$58.342	2018-02-16 12:00:00	2018-02-19 08:18...
16012018237920	27947226	\$52.906	2018-01-16 12:00:00	2018-01-17 08:00...

15. Que de acuerdo a la inquietud manifestada por la usuaria, se observa que al 20 de septiembre de 2018 estaba vigente la cuenta correspondiente a este mes, la cual estaba por un valor de \$198.560 correspondiente a dos meses de deuda, por tal razón se le solicita excusas si en el marco de la atención se le dijo que la Matrícula estaba a paz y salvo, situación que probablemente se haya presentado en confusión con la otra Matrícula que fue consultada. **Matrícula 124243**.
16. Que con el pago efectuado el día 25 de octubre de 2018 por valor de \$275.187, el predio quedó a paz y salvo hasta ese momento con la Entidad, valor que comprendía tres meses de deuda; de otra parte se observa que el predio tiene en el momento un saldo pendiente de \$57.652 correspondiente a la última cuenta facturada esto es noviembre de 2018, cuenta generada el día 9 de noviembre con fecha de pago oportuno hasta el día 21 del mismo mes y de la cual se debe efectuar el pago. **Matrícula 124243**.
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, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que del resultado de la visita de verificación practicada por la Empresa al predio identificado con **Matrícula 121443**, se encontró que el medidor se encuentra funcionando de forma correcta por lo que no se hace necesario ordenar su chequeo pues el equipo está operando de forma correcta, advirtiendo a la usuaria que si en las cuentas que se generen con posterioridad el medidor nuevamente presenta saltos como los que fueron referidos aun cuando no se realice ningún consumo en el predio, podrá poner la situación nuevamente en conocimiento de la Empresa para que ordene su chequeo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que al 20 de septiembre de 2018 estaba vigente la cuenta correspondiente a este mes, la cual estaba por un valor de \$198.560 correspondiente a dos meses de deuda, por tal razón se le solicita excusas si en el marco de la atención se le dijo que la Matrícula estaba a paz y salvo, situación que probablemente se haya presentado en confusión con la otra Matrícula que fue consultada. Con el pago efectuado el día 25 de octubre de 2018 por valor de \$275.187, el predio quedó a paz y salvo hasta ese momento con la Entidad, valor que comprendía tres meses de deuda. **Matrícula 124243.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad no se encontró ejecutada ninguna orden de suspensión o corte del servicio en relación con el predio identificado con **Matrícula 124243**, por su parte el predio tiene en el momento un saldo pendiente de \$57.652 correspondiente a la última cuenta generada, esto es noviembre de 2018, cuenta expedida el día 9 de noviembre con fecha de pago oportuno hasta el día 21 del mismo mes y de la cual se debe efectuar el pago.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que no procede efectuar descuentos o reajustes en la facturación, pues en las cuentas generadas con anterioridad el medidor del predio ha registrado movimiento situación que ha incidido en los cobros efectuados por la Empresa. **Matrícula 124243.**

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 124243**, 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, ello siempre y cuando el medidor del predio no registre movimiento alguno.

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, que en caso que persista la condición de **"DESOCUPADO"** al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa prestadora. **Matrícula 124243.**

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Notificar a la peticionaria, señora **OLGA LUCIA RAMIREZ NOREÑA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO OCTAVO:** 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 diecinueve (19) días del mes de Noviembre de Dos mil dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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 4818 del 19 de Noviembre de 2018**, 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)