

AVISO No. 1188

03 DE DICIEMBRE de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ** con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 4839 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ**

Dirección de notificación usuario **BARRIO GALAN CALLE 7 · 16-17**

Funcionario que expidió el acto: **ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**

Cargo: **Profesional Universitario**

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
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 03 DE DICIEMBRE de 2018

Señora:
BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ
BARRIO GALAN CALLE 7 · 16-17
Teléfono: 3168276570
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4839 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1188 correspondiente al **PQRDS 4839 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2018**. *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION MATRICULA INTERNA 47601”*

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
Dirección Comercial EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 4839

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DEL DE APELACION MATRICULA INTERNA No. 47601”

La Profesional Universitaria adscrita 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 **BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ**, actuando en nombre propio y en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 152 de la Ley 142 de 1994, presento escrito Radicado No. 2018RE4956 Recibida el Día 17 de Septiembre de 2018, mediante el cual solicitaba textualmente “la baja de la cuenta No. 47601 correspondiente a un contador de agua donde llegan dos facturas, situación que compromete la economía familiar”
2. Que la entidad, dio respuesta al Escrito de Petición en interés particular No. 2018RE4956 Recibida el Día 17 de Septiembre de 2018, Siendo el día 03 de Octubre de 2018, Mediante **Oficio PQRDS No. 4093**.
3. Que siendo el día 09 de Octubre de 2018, la Entidad Envío citación de notificación personal No. 4093 del 03 de Octubre de 2018, al predio referido por la peticionaria para efectos de notificación personal del acto administrativo.
4. Que dentro del término legal señalado por el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, no fue posible llevar a cabo el acto de notificación personal del Oficio **PQRDS No. 4093 del 03/10/2018**. Por lo cual la prestadora dio paso al medio de notificación supletorio, es decir, mediante aviso.
5. Que siendo el día 18 de Octubre de 2018, se llevó a cabo la notificación por aviso **No. 1048** a la cual se anexo copia autentica del Oficio **PQRDS No. 4093 del 03/10/2018**, la cual, de acuerdo con la guía de correo certificado No. 520858700940, fue entregada en su lugar de destino siendo el día 19 De Octubre 2018 a la señora FLOR MARINA O. En el domicilio señalado por la peticionaria para dicha finalidad.

ORIGEN ARMENIA		DESTINO ARMENIA		FECHA 2018-10-18	HORA 15:13:10	900 151 122 - 2 Certipostal.Com				
REMITENTE	DE: EPA - EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				PARA: BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ				Guia No. 531577600940	
	Dirección: CR 17 16.00				Dirección: CL 7 16 17 GALAN [CP: NP]				 CERTIPOSTAL Soluciones Integrales	
Ciudad - País: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA				Ciudad - País: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA						
Teléfono: 7411780		NIT-CC-Cod: 890000439		Teléfono: 3168276570		NIT-CC-Cod:		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com OperacionesArmenia@Certipostal.com Usuario: estefania.epa		
DICE CONTENER: AVISO 1048		<input type="checkbox"/> Caja <input type="checkbox"/> Sobre <input type="checkbox"/> Paquete <input type="checkbox"/> Otro		LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades			Valor Declarado \$0
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		<input type="checkbox"/> Destinatario Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección Incorrecta <input type="checkbox"/> Falta Información <input type="checkbox"/> Tratado <input type="checkbox"/> Desocupado <input type="checkbox"/> Rehusado		<input type="checkbox"/> No Hay Quien Recibe <input type="checkbox"/> Otros Valores		Valor Total \$569		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)		<i>Flor Hanna Ocampo</i> 17.9 OCT. 2018		*ODS: 67211 / Código de Impresión: 124893						

6. Que de conformidad con lo preceptuado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la Notificación por Aviso No. 1048 del 18 de Octubre 2018, se entendió surtida Finalizado el día 22 de Octubre 2018.
7. Que siendo el día 29 de Octubre de 2018, la señora **BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ**, Radico ante la Empresa Prestadora, recurso de reposición en subsidio del de apelación, en contra del **Oficio PQRDS No. 4093 del 03/10/2018**, actuando dentro del término establecido por la Ley 142 de 1994 Artículo 154 Inciso Tercero. Para tal finalidad.
8. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, es claro establecer que el recurso de reposición en subsidio del de apelación interpuesto por la señora **BLANCA AURELIA OQUENDO LOPEZ** en contra del acto administrativo **Oficio PQRDS No. 4093 del 03/10/2018**, fue presentado de manera oportuna.
9. Que la ley 142 de 1994 en su artículo 154 establece lo siguiente: **DE LOS RECURSOS.**

"El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los

recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia".

10. **Que la Ley 1437 de 2011 CAPÍTULO VI.** Establece las siguientes disposiciones especiales respecto de la procedencia, presentación, oportunidad, forma y autoridad para la presentación de recursos en contra de las actuaciones administrativas, así:

RECURSOS.

ARTÍCULO 74. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

1. *El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.*

2. *El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.*

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial.

3. *El de queja, cuando se rechace el de apelación.*

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

ARTÍCULO 75. IMPROCEDENCIA. *No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.*

ARTÍCULO 76. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. *Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.*

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

ARTÍCULO 77. REQUISITOS. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.

11. Que de acuerdo a lo expresado por la peticionaria mediante la petición inicial con Radicado No. 2018RE4956 Recibida el Día 17 de Septiembre de 2018, no se referencio por parte de la usuaria el dato del contrato con el cual se venía efectuando el pago, limitándose a la referencia del contrato No. 47601, por lo cual la entidad negó las pretensiones en primera instancia. Desconociendo la información comercial referente al contrato No. 47592.
12. Que ciertamente, mediante escrito de recurso, la peticionaria refiere los contratos Nos. 47601 y 47592, los cuales efectivamente pertenecen a un mismo predio, identificado internamente con

diferente nomenclatura. Razón por la cual en primera instancia la entidad no pudo detectar el contrato No. 47592.

13. Que al realizar la consulta al interior del aplicativo comercial, respecto al predio identificado con contrato No. 47592, se logró establecer lo siguiente: Orden de trabajo No. 359468, Del 27/08/2018: *LECTURA 4973, SERIE 07-078030, 5 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE DOS VIVIENDAS ALTOS Y BAJOS, ATENDIÓ LUIS FERNEY, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS.....INFORMAR AL USUARIO EL TRAMITE PARA SOLICITAR LA BAJA DE LA MATRICULA 47601 (A ESTA 47601 LE HICIERON DESCUENTO POR DESOCUPADO CON EDEQ EL MISMO DIA QUE GENERARON LA VISITA)...*

14. Así mismo al verificar el resultado arrojado por la visita de verificación realizada respecto del predio identificado con contrato Interno No. 47601 y nomenclatura **BARRIO GALAN CALLE 7 # 16- 15 PISO 1** De la Ciudad de Armenia , realizada mediante orden de trabajo No. 359469 siendo el día 27 de Agosto de 2018, la cual concluyo de la siguiente manera “*SE OBSERVA QUE ESTE MEDIDOR NO EXISTE EN EL TERRENO, SEGUN INFORMA EL USUARIO, PAGA CON LA MATRICULA 47592 EXISTE UN MEDIDOR 07-078030 LECTURA 4973, SURTE DOS VIVIENDAS, INFORMAR AL USUARIO EL TRAMITE PARA SOLICITAR LA BAJA*”.

15. Que de igual manera se logró visualizar visita de verificación fecha del **15 de Septiembre de 2017** Realizada respecto al contrato No. **47601**, mediante orden de trabajo 184366, la cual en su momento concluyo así:

CASA DE 2 PLANTAS INDEPENDIENTES, CON 1 SOLA ACOMETIDA, EL MEDIDOR CON SERIE 07-078030 LECTURA 4518 CANCELAN EL SERVICIO CON LA MATRICULA 47592, PROCEDE DESCONTAR CONSUMO,LECTURA MAL TOMADA,DESCONTAR 5 MESES....LUIS GARCIA NOTA:INFORMAR AL USUARIO EL TRAMITE PARA SOLICITAR LA BAJA

16. Que con respecto al caso concreto y de conformidad con la Resolución de Gerencia No. **2332** del 22 de Diciembre de 2004, la baja de una MATRICULA solo opera para **cuentas absolutamente incobrables por encontrarse como inexistentes, colapsados, lotes** y cuentas provisionales, siempre y cuando no se afecten los intereses de la empresa.

17. Que el contrato de condiciones uniformes de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. *Clausula 58 Terminación del contrato, establece lo siguiente: 1. Por Mutuo Acuerdo. Cundo lo solicite el suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA Y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite lasa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIAE.S.P., si el suscriptor y/o usuario , los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.*

18. Que la Resolución CRA 659 de 2013, en su artículo 1º, numeral 1.1, establece que *“los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la Ley y en los contratos de servicios públicos”*.
19. Que dado lo anterior, tenemos que ciertamente es procedente dar por terminado de mutuo acuerdo el contrato de Condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo respecto al contrato No. 47601, dado que en la actualidad, la entidad está generando una doble facturación para el mismo predio, el cual asume los servicios mediante el contrato No. 47592
20. 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 Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Revocar el contenido del **Oficio PQRDS No. 4093 del 03/10/2018**, para lo cual se oficia al área de facturación de la Entidad dar por terminado de mutuo acuerdo el contrato de Condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo respecto al contrato No. 47601, dado que en la actualidad, la entidad está generando una doble facturación para el mismo predio, el cual asume los servicios mediante el contrato No. 47592.

ARTÍCULO SEGUNDO: Dar por terminado de común acuerdo el contrato de condiciones uniformes suscrito entre EL USUARIO y EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P., Matricula No. **47601** correspondiente al predio identificado con nomenclatura **BARRIO GALAN CL 7 16 15 P 1** De la Ciudad de Armenia.

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar al área de facturación para que proceda a la deducción total de los valores facturados por todos los conceptos concernientes a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado ya seo, facturados al contrato No. **47601**, por tratarse de un doble cobro de los servicios públicos domiciliarios facturados por la entidad los cuales ya son asumidos mediante el contrato No. 47592.

ARTÍCULO CUARTO: Exonerar al contrato No. **47601** del pago de derechos de desconexión ya que de acuerdo a lo evidenciado mediante la Visita técnica de verificación, la referida en la actualidad no cuenta con acometida ni medidor.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución No procede recurso alguno de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 74 y Subsiguientes.

Dado en Armenia, Q., a los Veinte (20) días del mes de Noviembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS

Profesional Universitario

Dirección Comercial.

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ De 2018, haciéndole saber que contra dicha decisión No procede recurso alguno de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 74 y Subsiguientes.

Notificado (a)

Notificador(a)