

AVISO No. 0951

19 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO** conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3723 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**

Dirección de notificación usuario **CR 15 24- 48 PARQUE CAFETERO**

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

Cargo: **Abogada Contratista**

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.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 19 de Septiembre de 2018

Señora:

ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO

CR 15 24 – 48

PARQUE CAFETERO

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3723 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0951 correspondiente al **PQRDS – 3723 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018**. *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 113484”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA

Dirección Comercial EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 3722

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

MATRICULA 113484

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 **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicitó dar de baja la **Matrícula 113484** correspondiente al predio ubicado en la **CR 15 24-40 BARRIO URIBE**, manifestando que el inmueble se surtía de la Matrícula 35479, además indicó que los predios fueron unificados mediante escritura pública desde noviembre de 2011. Pidió además descontar los saldos adeudados y los intereses de mora.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 15 24-40 BARRIO URIBE**, identificado con **Matrícula 113484**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de dieciocho millones setecientos veintiséis mil trescientos diecisiete pesos (\$18.726.317), correspondiente a treinta y cinco (35) cuentas con saldo en los servicio de Acueducto.
3. Que mediante **Resolución DC 046** del 13 de Agosto de 2018, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole que se accedía a su petición en el sentido de ordenar la baja de la **Matrícula 113484**, para lo cual debería cancelar la suma de doscientos noventa y tres mil cuatrocientos pesos (\$293.400) por concepto de levantamiento de acometida. Se ordenó reliquidar la cuenta del periodo junio de 2018, retirando un consumo promedio que había sido facturado como directo. Por lo demás, se dijo a la usuaria que no procedía efectuar descuentos o reliquidaciones adicionales pues del análisis de la información que reposa en el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encontró que la Matrícula continuaba activa prestando servicio según revisión efectuada en el mes de febrero del año 2017.
4. Que en fecha 15 de Agosto de 2018 se surtió **NOTIFICACIÓN PERSONAL** del contenido de la Resolución DC 046 del 13 de Agosto de 2018, por parte de la señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**.
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución DC 046 del 13 de Agosto de 2018.
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso solicitando que sean revocados los puntos quinto, sexto, séptimo y octavo de dicha Resolución, pues la **Matrícula 113484** no contaba con consumo alguno ya que solo estaba matriculado el contador pero no fue utilizado para suministrar agua al predio, por lo tanto solicitó se le exonere del pago de intereses moratorios y de facturación.

7. Que revisado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se observa que en varias oportunidades se practicaron visitas de verificación al predio identificado con **Matrícula 113484** las cuales permiten dar cuenta que la matrícula se encontraba activa prestando servicio. A continuación se exponen reportes de ello:

30 de Diciembre de 2013

Consulta de ordenes de trabajo					
Orden de trabajo	63	1	1488345	Fecha elaboracion	30-12-2013 00:00:00
Tipo de trabajo	1100	MISITA DE VERIFICACION		Fecha solicitud	30-12-2013 10:36:28
Solicitud	63	1	1520679	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	1100	MISITA DE VERIFICACION		Fecha asignacion	30-12-2013 10:36:28
Trabajo Derivado	1100	MISITA DE VERIFICACION		Fecha ini ejecucion	02-01-2014 10:28:27
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	09-01-2014 10:28:27
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	09-01-2014 10:29:11
Matricula	113484	WILLIAM DE JESUS JURADO SANCHEZ		Producto contratado	2088114
Equipo de trabajo	19	CUADRILLA 1 PQR CASO 3021		Valor cobro a mat.	0
Tecnico	1	REVISIONES		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	SERIE 202842 LEC 4202 PER 1 LAVAMANOS 1 BAÑOS 1 GRIFOS 1 INS NORMALES.PABLO				
Observacion					
Descripcion daño					

19 de Marzo de 2014

Consulta de ordenes de trabajo					
Orden de trabajo	63	1	1529126	Fecha elaboracion	19-03-2014 00:00:00
Tipo de trabajo	3021	RELIQUIDACION METROS COBRADOS		Fecha solicitud	19-03-2014 15:30:17
Solicitud	63	1	1558125	Estado solicitud	NO
Causa Rep.	3021	ALTO CONSUMO		Fecha asignacion	19-03-2014 15:30:17
Trabajo Derivado	3021	ALTO CONSUMO		Fecha ini ejecucion	28-03-2014 15:18:47
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	20-03-2014 15:18:47
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	28-03-2014 15:21:41
Matricula	113484	WILLIAM DE JESUS JURADO SANCHEZ		Producto contratado	2088114
Equipo de trabajo	21	CUADRILLA 3 PQR CASO 3021		Valor cobro a mat.	0
Tecnico	12	JHON DEIVY CEBALLOS		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	SERIE 026364 PER 12 LAVAMANOS 3 BAÑOS 3 GRIFOS 3 SURTE PARQUEADERO Y LAVAUTOS REPETIR LEC NO PRO DCTO				
Observacion					
Descripcion daño					

16 de Abril de 2014

Consulta de ordenes de trabajo					
Orden de trabajo	63	1	1545524	Fecha elaboracion	16-04-2014 00:00:00
Tipo de trabajo	1100	MISITA DE VERIFICACION		Fecha solicitud	16-04-2014 08:28:48
Solicitud	63	1	1571863	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	1100	MISITA DE VERIFICACION		Fecha asignacion	16-04-2014 08:28:48
Trabajo Derivado	1100	MISITA DE VERIFICACION		Fecha ini ejecucion	25-04-2014 08:40:38
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	21-04-2014 08:40:38
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	25-04-2014 08:41:33
Matricula	113484	WILLIAM DE JESUS JURADO SANCHEZ		Producto contratado	2088114
Equipo de trabajo	20	CUADRILLA 2 PQR CASO 3021		Valor cobro a mat.	0
Tecnico		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	SERIE 202842 LEC 4311 PER 1 GRIFOS 1 INS NORMALES NO PRESENTA FUGAS .JOSE				
Observacion					
Descripcion daño					

13 de Mayo de 2014

Consulta de ordenes de trabajo					
Orden de trabajo	63	1	1557983	Fecha elaboración	13-05-2014 00:00:00
Tipo de trabajo	4010	REVISION CRITICA		Fecha solicitud	13-05-2014 07:38:34
Solicitud	63	1	1583705	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	4010	REVISION CRITICA		Fecha asignación	13-05-2014 07:38:34
Trabajo Derivado	4010	REVISION CRITICA		Fecha in ejecución	13-05-2014 14:49:14
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecución	13-05-2014 14:49:14
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO		Fecha legalización	15-05-2014 14:50:56
Matricula	113484	WILLIAM DE JESUS JURADO SANCHEZ		Producto contratado	2088114
Equipo de trabajo	15	CUADRILLA DE CRITICA		Valor cobro a mat.	0
Tecnico	14	NIPSON TOVAR CANDIA		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Dirección predio	CR 15 24 40				
Observación	LECT4405 USOCOMERCIAL PER 3 LAV 1 BAÑO 1DUCHA 1 GRIFO 1 MEDIDOR Y INST BUENAS				
Descripción daño					

21 de Febrero de 2017

Detalles Del Trámite	
Fecha Ejecución	2017-02-21 09:19:44
Fecha Legalización	2017-02-27 09:20:56
Código Estado Orden Actividad	3
Descripción	LEGALIZADA
Usuario	PABLOS
Programa	WFLEGA
Observación	LECTURA 5879 4 PERSONAS, SURTE PARQUEADERO Y TIENDA, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, PREDIO TIENE SERVICIO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS...PABLO SOSSA
Código Técnico	1519
Nombre	FERNANDO ARIAS RENDON
Cedula	7522814

8. Que más recientemente, en los meses de junio y agosto de 2018, se efectuaron revisiones por parte de la Empresa a través de las cuales se determinó que la **Matricula 113484** no estaba prestando ya ningún servicio:

Detalles Del Trámite	
Fecha Ejecución	2018-06-08 11:33:36
Fecha Legalización	2018-06-08 11:34:56
Código Estado Orden Actividad	3
Descripción	LEGALIZADA
Usuario	linas
Programa	WFLEGA
Observación	EXISTEN DOS ACOMETIDAS, 1 CON TAPONAMIENTO Y 1 CON EL MEDIDOR No.150079505 CON LECTURA 1815, ESTE MEDIDOR SURTE OFICINA, CAFETERIA, COMPRAVENTA CARROS Y LAVADERO.
Código Técnico	173
Nombre	TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Cedula	1

Detalles Del Trámite	
Fecha Ejecución	2018-08-10 02:37:05
Fecha Legalización	2018-08-10 02:40:36
Código Estado Orden Actividad	3
Descripción	LEGALIZADA
Usuario	estefaniamj
Programa	WFLEGA
Observación	SE VERIFICO UNIFICARON PREDIOS FUNCIONA LAVADERO, PARQUEADERO COMPRAVENTA DE AUTOS, ACOMETIDA TAPONADA, SE CIERRA LLAVE DE PASO MEDIDOR 150079505 LECTURA 2154 Y QUEDA ENTRANDO SERVICIO AL TANQUE DE ALMACENAMIENTO DEL LAVADERO NOTA: SE DEBE BUSCAR LA ACOMETIDA QUE SURTE EL TANQUE ALMACENAMIENTO POSIBLE FRAUDE...JULIAN VASQUEZ
Código Técnico	218
Nombre	JULIAN VASQUEZ TORRES

9. Que dado el resultado de las últimas dos visitas practicadas por la Empresa y la solicitud presentada por la peticionaria el día 24 de Julio de 2018, la Entidad accedió a su solicitud en el sentido de dar de baja la **Matrícula 113484**.
10. Que con anterioridad, no se presentó ninguna petición ni se surtió el trámite de Inactivación para la **Matrícula 11348** y en el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad no reposa orden de levantamiento de acometida para dicha Matrícula.
11. Que las visitas a través de las cuales se determinó que la **Matrícula 113484** ya no estaba prestando servicio fueron practicadas entre los meses de junio y agosto de 2018, siendo desconocido para la Entidad el momento en el cual ello ocurrió.
12. Que no reposa en el sistema de la dirección Comercial de la Entidad, revisión de fecha 17/05/02 a través de la cual se pudiese constatar que la **Matrícula 113484** no prestaba servicio alguno.
13. Que la Matrícula 113484 se encuentra registrada para el predio CR 15 24-40 y la Matrícula 35479 de la cual se surte actualmente el inmueble, asignada al predio CR 15 24-44, encontrando probado que dichos locales fueron en algún momento unificados según el resultado de las revisiones que hizo recientemente la Empresa.
14. Que de acuerdo al análisis del caso se encuentra que el predio tuvo servicio por parte de ambas Matrículas, pues continuamente se registraban lecturas para cada una de ellas las cuales eran diferentes para una y otra, lecturas que se encuentran para la Matrícula 113484 hasta avanzado el año 2017 como se podrá apreciar a continuación:

Muestra de registros de lectura Matrícula 113484 (de la cual se accedió a su inactivación o baja)

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3756	0	5943	0	81	SUSPENDIDO	13/07/2017
3737	5943	5925	18	-1	NORMAL	13/06/2017
3718	5925	0	36	-1	NORMAL	15/05/2017
3699	0	5889	0	81	SUSPENDIDO	19/04/2017
3680	5889	5870	19	-1	NORMAL	15/03/2017

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3661	5870	0	46	-1	NORMAL	13/02/2017
3642	0	5813	11	25	DIRECTO	13/01/2017
3623	5813	5796	17	-1	NORMAL	14/12/2016
3604	5796	5781	15	-1	NORMAL	17/11/2016
3584	5781	5766	15	-1	NORMAL	20/10/2016

Muestra de registros de lectura Matrícula 35479 (de la que actualmente se surte el predio)

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4003	2154	2049	105	-1	NORMAL	16/08/2018
3984	2049	1985	64	-1	NORMAL	17/07/2018
3965	1985	1832	153	-1	NORMAL	15/06/2018
3946	1832	1742	90	-1	NORMAL	17/05/2018
3927	1742	0	42	-1	NORMAL	13/04/2018

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3908	0	1565	11	48	OBSTACULO TEMPORAL	15/03/2018
3889	1565	1560	5	-1	NORMAL	14/02/2018
3870	1560	1517	43	-1	NORMAL	16/01/2018
3851	1517	0	79	-1	NORMAL	14/12/2017
3832	0	0	78	42	BAJO LLAVE	15/11/2017

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3813	0	1437	77	25	DIRECTO	13/10/2017
3794	1437	1323	114	-1	NORMAL	14/09/2017
3775	1323	1202	121	-1	NORMAL	16/08/2017
3756	1202	1202	65	-1	NORMAL	13/07/2017
3737	1202	0	97	-1	NORMAL	13/06/2017

15. Que como pudo notarse ambas Matrículas presentan registros de lectura disímiles entre sí, registros continuos con base en los cuales se infiere que ambas prestaban servicio, tanto la Matrícula 113484 como la Matrícula 35479.
16. Que la Resolución DC 046 por medio de la cual se accedió a dar de baja la **Matrícula 113484** fue expedida el día 13 de Agosto de 2018 y antes de que fuese aplicada en el sistema comercial de la Entidad, fue generada la cuenta correspondiente al mes de agosto del mismo año, la cual se generó el día 16 de agosto.
17. Que dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad anular la facturación efectuada para el período agosto de 2018 al predio identificado con **Matrícula 113484**, pues para el momento de la expedición de dicha cuenta ya se había accedido a la solicitud de baja.
18. Que se reiterará a la peticionaria que para culminar el proceso de inactivación o baja para la **Matrícula 113484**, deberá realizar el pago por concepto de levantamiento de acometida y presentar constancia de ello en la Dirección Comercial de la Entidad, a su vez deberá realizar el pago de los valores que a la fecha adeuda el predio por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
19. Que se indicará nuevamente a la peticionaria que el descuento de intereses moratorios procede por el pago de contado del total de la obligación, por lo que sí es su interés acogerse a este beneficio deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente con la funcionaria Lina Salazar. **Matrícula 113484**.
20. Que no procede hacer deducción de la deuda o saldos en mora que actualmente presenta la **Matrícula 113484**, pues en oposición a la afirmación de la peticionaria, existen suficientes soportes al interior del sistema comercial de la Entidad, que permiten dar cuenta que dicha Matrícula sí estuvo activa y prestando servicio al predio.
21. Que dados los argumentos expuestos, se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la Resolución DC 046 del 13 de Agosto de 2018.

22. Que se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 113484.**

23. 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: Confirmar en su totalidad el contenido de la Resolución DC 046 del 13 de Agosto de 2018, por las razones previamente expuestas. **Matrícula 113484.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la Entidad, anular la facturación correspondiente al período agosto de 2018 al predio identificado con **Matrícula 113484**, pues para la fecha de expedición de esta cuenta, esto es el 16 de agosto de 2018, ya se había expedido la Resolución DC 046 del 13 de agosto también, a través de la cual se accedió a la pretensión de la usuaria en el sentido de dar de baja esta Matrícula.

ARTÍCULO TERCERO: Indicar nuevamente a la peticionaria que el descuento de intereses moratorios procede por el pago de contado del total de la obligación, por lo que sí es su interés acogerse a este beneficio deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente con la funcionaria Lina Salazar. **Matrícula 113484.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, que para culminar el proceso de inactivación o baja para la **Matrícula 113484**, deberá realizar el pago por concepto de levantamiento de acometida y presentar constancia de ello en las oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3; a su vez, deberá realizar el pago de los valores que a la fecha adeuda el predio por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, que no procede hacer deducción de la deuda o saldos en mora que actualmente presenta la **Matrícula 113484**, pues en oposición a su manifestación, existen suficientes soportes al interior del sistema comercial de la Entidad, que permiten dar cuenta que dicha Matrícula sí estuvo activa y prestando servicio al predio.

ARTÍCULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar a la peticionaria, señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO: Informar a la peticionaria, señora **ROCIO DE LAS MERCEDES OSORIO DE CIRO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los diez (10) días del mes de Septiembre 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 3722 del 10 de Septiembre de 2018**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

Notificado (a)

Notificador (a)

