

**AVISO No. 1042**

**17 de Octubre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO** con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 4152 DEL 05 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO**

Dirección de notificación usuario **LOCAL 6 BLOQUE 8 ET 1 ALTOS DE AGUA BONITA**

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, 17 de Octubre de 2018

Señora:

**LUZ ELENA OSORIO AGUDELO**

LOCAL 6 BL 8 ET 1 ALTOS DE AGUA BONITA

Teléfono: 3127473756

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **PQRDS – 4152 DEL 05 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1042 correspondiente al **PQRDS – 4152 DEL 05 DE OCTUBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 140157”*

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 4152

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

#### MATRICULA 140157

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 **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita reconsiderar el valor que se cobra por el servicio de aseo al local ubicado en la **CR 29 32-10 TR 8 LC 6**, identificado con **Matrícula 140157**, pues es demasiado pequeño. Anexa copia de la factura la cual traía un saldo en mora debido correcciones por parte de la constructora pero solicita se revisara este saldo ya que a la fecha de emisión de tal factura el local sólo llevaba dos meses ocupado. Indica que en la factura se refleja un valor por corte del servicio que no sabe si es procedente pues no se había pagado esperando la corrección de la facturación.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 29 32-10 TR 8 LC 6**, identificado con **Matrícula 140157**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario, este Despacho ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 140157**, la cual se llevó a cabo el día 1 de octubre de 2018, encontrando: "SURTE LOCAL DONDE FUNCIONA UNA TIENDA, MEDIDAS 2 MTS ANCHO POR 7 DE FONDO".
4. Que el **Decreto 2981 de 2013**, en su artículo segundo- Definiciones, dispone:  
  
"Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. **Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área**, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual".
5. Que actualmente respecto del predio identificado con **Matrícula 140157**, la Empresa hace el cobro de una (1) UNIDAD NO RESIDENCIAL en el servicio de Aseo, clasificada en la categoría de pequeño productor.

6. Que en la visita de verificación practicada al predio se determinó la medida del local la cual es de 14mts<sup>2</sup>, en razón a ello es procedente aplicar la disposición del artículo segundo del Decreto 2981 de 2013, en el sentido de catalogar el predio como usuario residencial en la tarifa de Aseo. **Matrícula 140157.**
7. Que en razón a lo anterior se ordenará al área de Facturación de la Entidad, modificar la tarifa de Aseo del predio identificado con **Matrícula 140157**, en el sentido que se siga haciendo el cobro de Una (1) Unidad Residencial estrato 2 bajo.
8. Que la disposición referida del **Decreto 2981 de 2013** constituye una excepción normativa a la regla general de cobro en el servicio de Aseo, debido a ello el cambio de tarifa no tiene efectos retroactivos, por lo que no es procedente reliquidar las cuentas generadas al predio con anterioridad al cambio de tarifa. **Matrícula 140157.**
9. Que el saldo en mora que figuraba en la cuenta correspondiente al mes de agosto la cual es aportada por la peticionaria, obedece a que para la fecha de expedición de esta factura, el predio presentaba una deuda correspondiente a cinco cuentas con saldo, valor que efectivamente ya fue cancelado como se observa al revisar el registro de pagos del predio. **Matrícula 140157.**
10. Que así el predio llevase dos meses ocupado, se habían generado varias cuentas ya desde la creación de la Matrícula en las cuales se habían facturado cargos fijos además de consumos en los eventos en que era procedente, generándose así la deuda que llegó a presentar el predio hasta el momento de expedir la cuenta del período agosto. **Matrícula 140157.**
11. Que al revisar el registro de mediciones del predio, se observa el siguiente reporte correspondiente a los últimos cinco períodos:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4023	3	3	0	-1	NORMAL	17/09/2018
4004	3	2	1	-1	NORMAL	17/08/2018
3985	2	1	1	-1	NORMAL	18/07/2018
3966	1	1	0	-1	NORMAL	19/06/2018
3947	1	0	1	13	MEDIDOR NUEVO	18/05/2018

12. Que se observa que fueron facturados consumos según los registros del medidor por lo que no se encuentra procedente efectuar reliquidación o reajuste al respecto. **Matrícula 140157.**
13. Que en relación con el servicio de aseo, se observa que se ha facturado tarifa plena en este servicio a pesar de que en las cuentas correspondientes a los meses de junio y septiembre de 2018 el medidor no registró movimiento, debido a ello se ordenará al área de facturación de la Entidad reliquidar estas dos cuentas en el sentido que no sea facturado ningún valor por la producción de este servicio. **Matrícula 140157.**
14. Que en relación con el predio se observa que se realizó el corte del servicio el día 31 de julio de 2018 orden que se ejecutó y se encuentra debidamente legalizada en el sistema de la Dirección Comercial de

la Entidad, sin que hubiere causal para eliminar dicho cobro, por tanto al predio le compete efectuar dicho pago. **Matrícula 140157.**

15. Que con posterioridad a ello se generó la cuenta del mes de septiembre por valor de \$71.273 la cual traía como fecha límite para el pago el día 25 de septiembre y como fecha de suspensión a partir del 27 del mismo mes, siendo así y dado que no se había recibido el pago se realizó una suspensión del servicio en el predio el día 27 de septiembre cuya posterior reinstalación se dio al día siguiente tras haber recibido el pago, esto es el 28 de septiembre; ello aun cuando para la fecha si se encontraba en trámite la presente reclamación por lo que no era procedente la ejecución de estas órdenes. **Matrícula 140157.**
16. Que dado que las órdenes de suspensión y reconexión ya fueron legalizadas en el sistema de la Entidad, su cobro inevitablemente se verá reflejado en la próxima factura que se genere al predio. Sin embargo, dado que no procedía su ejecución, se exonerará del pago por estos conceptos cuyos valores serán facturados en la próxima cuenta que se genere al predio, esto es la cuenta del mes octubre de 2018, para ello realizar el descuento la usuaria podrá acercarse con copia de este documento a las oficinas de atención al usuario de la Entidad tan pronto sea generada la cuenta del mes de octubre. **Matrícula 140157.**
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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad modificar la tarifa de Aseo del predio identificado con **Matrícula 140157**, de tal forma que se siga haciendo el cobro de Una (1) Unidad Residencial estrato 2 bajo, puesto que la medida del local es inferior a los 20 mts<sup>2</sup>.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar la peticionaria, señora **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO**, que en relación con el predio se observa que se realizó el corte del servicio el día 31 de julio de 2018 orden que se ejecutó y se encuentra debidamente legalizada en el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, sin que hubiere causal para eliminar dicho cobro, por tanto al predio le compete efectuar dicho pago. **Matrícula 140157.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas del servicio de aseo No. 43229205 y 44160617, correspondientes a los períodos junio y septiembre de 2018 en su orden, en el sentido que no sea facturado ningún valor por la producción de este servicio. **Matrícula 140157.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar la peticionaria, señora **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO**, que no procede efectuar reliquidaciones por consumo al predio identificado con Matrícula 140157, pues los valores facturados en relación con el servicio de acueducto obedecen estrictamente a los registros arrojados por el aparato de medición dispuesto en el predio. **Matrícula 140157.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Ordenar al área de facturación de la Entidad, que se realice el descuento de los valores que sean cobrados por concepto de suspensión y reinstalación del servicio, con ocasión de la suspensión efectuada el día 27 de septiembre de 2018 y la posterior reinstalación el día 28 del mismo mes cuyos valores

serán facturados en la cuenta correspondiente en el mes de octubre, pues para la fecha de ejecución de estas órdenes se encontraba en trámite la presente reclamación. Para ello, la usuaria podrá acercarse con copia de este documento a las oficinas de atención al usuario de la Entidad, 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., tan pronto sea generada la cuenta del mes de octubre, para que se haga la deducción respectiva por parte de uno de los asesores. **Matrícula 140157.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUZ ELENA OSORIO AGUDELO** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEPTIMO:** 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. 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., a los cinco (5) días del mes de Octubre 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 4152 del 5 de Octubre 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)