

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0281

06 DE MAYO 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1243 DEL 24 DE ABRIL 2019**

Persona a notificar: **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**

Dirección de notificación usuario
OFICINA 711 EDIFICIO CÁMARA DE COMERCIO

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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.

ANGELICA VARGAS MARIN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Dirección Comercial

Armenia, 06 de Mayo de 2019

Dra.

GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN

EDIFICIO CÁMARA DE COMERCIO

OFICINA 711

Teléfono: 7412813

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RES.PQRDS-1243 DEL 24 DE ABRIL 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0281 correspondiente al **RES.PQRDS-1243 DEL 24 DE ABRIL 2019. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO, MATRICULAS 131764 Y 124356"**.

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
Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 1243

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN

MATRICULA 131764 Y 124356

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 **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, en calidad de mandataria de INTERPLAZA PARQUE RESIDENCIAL- PROPIEDAD HORIZONTAL, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, elevó petición en relación con la **Matrícula 131764**, correspondiente a las áreas comunes de la propiedad, a través de la cual pidió básicamente la independización y normalización de los servicios de acueducto y alcantarillado de los bienes privados, estableciendo la correspondiente medición. Solicitó verificar si hay bienes privados conectados a algunas de las redes o circuitos de suministro de agua en las áreas comunes, así mismo la devolución de la totalidad de consumos de bienes privados facturados a la copropiedad y que se indicara si se contaba con medidor de control.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 37 N 20 – 85 PORTERIA P.R. INTER PLAZA**, identificado con **Matrícula 131764**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 0683** del 14 de marzo de 2019, se dio respuesta a la solicitud de la peticionaria, manifestándole que se accedía a su petición en el sentido de oficiar a los usuarios correspondientes al local contiguo a la portería y a la oficina del segundo nivel, con la finalidad de requerirlos para realizar los trámites pertinentes para dejar habilitadas las Matrículas y en funcionamiento según corresponde, es decir una Matrícula para cada unidad registrando los consumos que le sean propias a cada una. Se informó que de la revisión, se encontró que de la **Matrícula 131764** se surtían varias unidades como son la portería, las áreas comunes, las piscinas, la oficina del segundo nivel y el local contiguo a la portería, de las cuales se encontraba procedente dejar la Matrícula para la portería, áreas comunes y piscinas por ser de propiedad o exclusivas para el funcionamiento de la propiedad horizontal. Se informó que del resultado de la visita sólo se identificó un local que recibe el servicio a partir de la Matrícula 131764, siendo este el local contiguo a la portería al que ya se hizo referencia, sin que fuera ubicado otro local que estuviera pegado de dicho servicio, a no ser que se hiciera referencia a la oficina del segundo nivel, a la cual como ya se indicó, se oficiaría para que se presentara al proceso de creación de Matrícula y puesta en funcionamiento de la misma.

De otra parte, se indicó que no procedía la devolución de consumos de bienes privados facturados a la copropiedad mediante la Matrícula de portería y áreas comunes, pues a dicha Matrícula no le han sido cargados cobros que no le correspondan pues dada su condición de estar Directa no se ha venido facturando su consumo por diferencia de lecturas y se ha revisado que prácticamente no se han

facturado consumos, salvo algunos promedios mínimos registrados eventualmente, que ni siquiera obedecen al gasto real que debe tener la Matrícula, por tal razón no procede efectuar ninguna devolución sobre ello. **Matrícula 131764.**

Finalmente, se indicó que debería realizarse la instalación del medidor de la **Matrícula 131764**, se informó que el medidor de control o totalizador de la propiedad estaba asignado a la Matrícula 124356 y se indicó que al encontrarse en curso una reclamación relacionada con el proceso de facturación, no se efectúa la suspensión o corte del servicio en el predio que se trate.

4. Que en fecha 26 de marzo de 2019 se realizó **NOTIFICACIÓN POR AVISO** del contenido de la **Resolución PQRDS 0683** del 14 de marzo de 2019, dirigida a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**.
5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 0683** del 14 de marzo de 2019. **Matrícula 131764.**
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso, manifestando que al haberse hecho referencia a las Matrículas citadas con la visita, se extraían dos cuentas con falta de medición. Se aclaró que el local contiguo a portería era bien privado y que la oficina del segundo nivel constituye la oficina de administración, la cual por ser bien común, no requiere tener acometida propia ni Matrícula ni facturación independiente. Se dio claridad frente al bien privado referido en la petición inicial distinto al local, indicando que se trata de un "APARTAMENTO 001" entre las torres 1 y 2 que se encuentra ocupado y que no tiene Matrícula. Concluye que el local contiguo a portería estando o si estuvo alimentado de las áreas comunes, que la oficina de administración no debería ser independizada y que por servicios no prestados o falta de medición, debería restituirse lo facturado y pagado por consumo de agua, revocando la decisión inicial y accediendo plenamente a las pretensiones, **Matrícula 131764**. Con relación al medidor de control, manifestó que no se debe facturar concepto alguno y que se debería hacer la devolución de cargos fijos o de cualquier otro concepto, **Matrícula 124356**.

Que de otra parte, la usuaria hizo solicitud de información, de la cual pidió tuviera trámite independiente y a través de la cual pidió la relación de pagos de las **Matrículas 131764 y 124356**.

7. Que para atender el recurso interpuesto por la usuaria, se ordenó practicar una segunda visita al predio, tanto a la Matrícula correspondiente a las **Áreas Comunes - Matrícula 131764**, como al **Totalizador - Matrícula 124356**, revisiones practicadas el 11 de abril con resultado:

Matrícula 131764 "DIRECTA, SURTE ÁREAS COMUNES - 2 PISCINAS, PORTERIA, ADMINISTRACION Y UN APARTAMENTO 001, LA TIENDA YA NO SE SURTE DE AHÍ, ESTA CON UNA CONEXIÓN APARTE Y TAMBIÉN ESTA DIRECTA".

Matrícula 124356: "MEDIDOR MADELENA, LECTURA VISITA 201032, SURTE UN TANQUE SUBTERRÁNEO Y DE AHÍA A LAS 5 TORRES".

8. Que al momento de practicar la visita, se encontró que el local contiguo a portería (tienda), ya no se surtía de la **Matrícula 131764** correspondiente a las áreas comunes, sin embargo se encontró que efectivamente había un bien privado que estaba conectado a dicha red y que como se indicó en el recurso era el APARTAMENTO 001.

9. Que de igual manera se informa, que se efectuó una nueva revisión sobre la **Matrícula 131764** el día 24 de abril de 2019, a través de la cual fue posible determinar que EL APARTAMENTO 001 YA NO SE SURTE DE LAS ÁREAS COMUNES, YA TIENE SU ACOMETIDA Y SU CONEXIÓN PROPIA.
10. Que de lo anterior se concluye, que a la fecha ya no se encuentran bienes privados que estén conectados al suministro de agua mediante la **Matrícula 131764** correspondiente a las áreas comunes, por lo que se encuentra superada la situación planteada en los escritos de petición.
11. Que dada aprobación de la Gestión de Planeación Técnica de la Entidad como consecuencia de solicitud recibida en la Entidad, actualmente se encuentra en trámite el proceso de creación de Matrícula para dos predios, referidos en la solicitud como "INTER PLAZA MINI MARKET DEL NORTE" E "INTER PLAZA TORRE 2 APARTAMENTO 001", los cuales efectuado el análisis pertinente, se concluye que son los dos predios que han sido objeto de petición mediante el presente caso.
12. Que el trámite el cual cursa actualmente ante el área de MATRICULAS o NUEVOS SERVICIOS de la Entidad, consiste en la creación de Matrícula e instalación de medidor, por tanto tan pronto sea culminado, dichos predios formalmente independizados y normalizados tal como fue solicitado mediante la petición.
13. Que de otra parte, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 131764**, se observa que dada la falta de medición, al predio se le han facturado algunos consumos promedio como se observa a continuación, consumos de 7, 9 y 20 mts³, para los periodos enero, febrero y abril de 2019:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4151	0	0	20	25	DIRECTO	9/04/2019
4132	0	0	0	-1	NORMAL	8/03/2019
4118	0	0	9	25	DIRECTO	7/02/2019
4094	0	0	7	25	DIRECTO	11/01/2019
4075	0	0	0	-1	NORMAL	7/12/2018

14. 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 (...).
15. Que dado lo anterior, se procede a ordenar al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las Cuentas del servicio de Acueducto No. 45329625 (enero 2019), No. 45649086 (febrero 2019) y No. 46288937 (abril 2019), en el sentido de retirar la totalidad de los consumos que habían sido facturados. **Matrícula 131764.**
16. Que dado que se ha aclarado, que la oficina del segundo nivel referida en la visita, corresponde a la oficina de administración, se indicará a la peticionaria que no es necesaria la creación de una Matrícula o Cuenta independiente, por lo que se encuentra viable que siga operando a partir de la **Matrícula 131764.**
17. Que en cuanto al medidor de control, **Matrícula 124356**, se tiene que a esta Matrícula no le han sido facturados consumos en los últimos cinco periodos, así se verifica a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4113	16127	15885	0	-1	NORMAL	7/02/2019
4094	15885	15631	0	-1	NORMAL	11/01/2019
4075	15631	15358	0	-1	NORMAL	7/12/2018
4056	15358	15172	0	-1	NORMAL	9/11/2018
4037	15172	0	0	81	SUSPENDIDO	12/10/2018
4018	0	14590	0	22	INACCESIBLE	10/09/2018

18. Que dado lo anterior a la **Matrícula 124356** no le procede ningún descuento por concepto de consumos, de igual manera se informa, que esta Matrícula tampoco cancela cargos fijos dada su condición de totalizador y aunque en el escrito de respuesta a la petición así se indicó, obedece a un error de digitación pero en la realidad se reitera, no se le han cobrado nin cargos fijos ni consumos a dicha Matrícula, por tanto, no procede reliquidación o reajuste sobre la facturación efectuada.
19. Que de otra parte, se encontró que la **Matrícula 131764** no tiene creado el servicio de aseo el cual es prestado por la Empresa y del cual se beneficia, dado lo anterior, se ordenará al área de facturación en conjunto con el área de Matrículas, para que se cree el servicio de aseo al predio y se continúe haciendo el cobro de dicho servicio, como de ordinario corresponde, el cual deberá estar clasificado como una (1) una unidad residencial estrato cuatro medio.
20. Que del resultado de las visitas practicadas se ha reiterado que la **Matrícula 131764** – áreas comunes se encuentra Directa, por tanto se ordenará la instalación de un equipo de medida que permita determinar cuáles son los consumos del predio en cada período de facturación, medidor que según el resultado de la visita practicada el día 12 de marzo es de 1 pulgada, cuyo costo además del valor correspondiente a la instalación, será cargado en la factura correspondiente a la Matrícula.
21. Que al ordenar la instalación se dejará como observación, que en caso que el usuario cuente con el medidor, se haga el correspondiente registro y sean instalado, de tal forme que se cobre únicamente el valor por la instalación y no por el equipo como tal. **Matricula 131764.**
22. Que la petición de información elevada por la usuaria, fue atendida mediante el Oficio PQRDS 1157 de fecha 15 de abril de 2019, el cual fue remitido por medio de correo certificado, mediante guía de envío no. 980151150001, por lo que no se encuentra necesario realizar ninguna actuación frente a dicho aparte en el presente documento. **Matriculas 131764 y 124356.**
23. Que dado todo lo explicado se procede a modificar el contenido de la **Resolución PQRDS 0683** del 14 de marzo de 2019, según las consideraciones y/o ajustes ordenados. **Matrícula 131764.**
24. Que después de efectuada la notificación 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 131764.**
25. 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: Modificar el contenido de la Resolución PQRDS 0683 del 14 de marzo de 2019, dadas las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 131764.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las Cuentas del servicio de Acueducto No. 45329625 (enero 2019), No. 45649086 (febrero 2019) y No. 46288937 (abril 2019), en el sentido de retirar la totalidad de los consumos que habían sido facturados. **Matrícula 131764.**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de Facturación en conjunto con el área de Matrículas de la Entidad, que se cree el servicio de aseo al predio identificado con **Matrícula 131764** (áreas comunes) y que se continúe haciendo el cobro de dicho servicio, el cual deberá estar clasificado como una (1) una unidad residencial estrato cuatro medio.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar la instalación de un medidor de agua para la **Matrícula 131764**, medidor que según el resultado de la visita practicada el día 12 de marzo es de 1 pulgada, cuyo costo además del valor correspondiente a la instalación, será cargado en la factura correspondiente a la Matrícula. Al respecto se aclara, que al ordenar la instalación se dejará como observación, que en caso que el usuario cuente con el medidor, se haga el correspondiente registro y sea instalado, de tal forme que se cobre únicamente el valor por la instalación y no por el equipo como tal.

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, que de acuerdo con la última visita practicada por la Empresa, se encontró que la tienda (local contiguo a portería) y el apartamento 001, ya no se conectados al suministro de agua mediante la **Matrícula 131764** correspondiente a las áreas comunes, por lo que se encuentra superada la situación planteada en los escritos de petición. A su vez, actualmente está en trámite el proceso de creación de Matrícula para dos predios, referidos en la solicitud como "INTER PLAZA MINI MARKET DEL NORTE" E "INTER PLAZA TORRE 2 APARTAMENTO 001", los cuales efectuado el análisis pertinente, se concluye que son los dos predios que han sido objeto de petición en el caso, trámite que se encuentra en curso ante el área de MATRICULAS o NUEVOS SERVICIOS y que consiste en la creación de Matrícula e instalación de medidor, por tanto tan pronto sea culminado, dichos predios formalmente quedan independizados y normalizados tal como fue solicitado mediante la petición.

ARTÍCULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, que no es necesaria la creación de una Matrícula o Cuenta independiente para la oficina del segundo nivel – oficina de administración, por lo que se encuentra viable que siga operando a partir de la **Matrícula 131764.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, que en cuanto al medidor de control, **Matrícula 124356**, se tiene que a esta Matrícula no le han sido facturados consumos en los últimos cinco períodos ni hacia atrás, de igual manera se informa, que esta Matrícula tampoco cancela cargos fijos dada su condición de totalizador y aunque en el escrito de respuesta a la petición así se indicó, ello obedece a un error de digitación o transcripción pero en la realidad se reitera, no se le han cobrado ni cargos fijos ni consumos a dicha Matrícula que no le correspondan, por tanto, no procede reliquidación o reajuste sobre la facturación efectuada.

ARTÍCULO OCTAVO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, que la petición de información elevada por la usuaria, fue atendida mediante el Oficio PQRDS 1157 de fecha 15 de abril de 2019, el cual fue remitido por medio de correo certificado, mediante guía de envío no. 980151150001, por lo que no se encuentra necesario realizar ninguna actuación frente a dicho aparte en el presente documento. **Matrículas 131764 y 124356.**

ARTÍCULO NOVENO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, 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. **Matrícula 131764.**

ARTÍCULO NOVENO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO DECIMO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA MARCELA BALLÉN CERÓN**, 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 veinticuatro (24) días del mes de Abril de Dos Mil Diecinueve (2019).

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 1243 del 24 de Abril de 2019**. Una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo no procediendo ningún otro recurso.

Notificado (a)

Notificador (a)