

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0833

13 DE DICIEMBRE 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **OLGA CLEMENCIA YEPES GUTIERREZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 4009 DEL 5 DE DICIEMBRE 2019

Persona a notificar: **OLGA CLEMENCIA YEPES GUTIERREZ**

Dirección de notificación usuario **CONDominio LAS VEGAS VIA CLUB CAMPESTRE EL CAIMO**

Funcionario que expidió el acto: DIANA ZULUAGA ALVAREZ

Cargo: 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.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico administrativo
Dirección Comercial

Armenia, 13 DE DICIEMBRE de 2019

Señora:

OLGA CLEMENCIA YEPES GUTIERREZ
CONDominio LAS VEGAS VIA CLUB CAMPESTRE EL CAIMO
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 4009 del 5 DEDICIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0833 correspondiente RES.PQRDS 4009 del 5 DE DICIEMBRE 2019. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 65316”**.

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico administrativo
Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 4009
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA N°65316

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 **CLEMENCIA YEPES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita la devolución de los dineros cobrados en la última factura por concepto de consumo de 10 mts³ al predio ubicado en la **CL 21 12 29 APT 401 CENTRO**, identificado con **Matrícula 65316**, ya que se encuentra desocupado, lo cual se evidencia en la resolución PQRDS 3087 del 28 de agosto de 2019, notificada el 06 de septiembre mediante aviso 0636. Adjunta la factura con la anotación de que el contador se encuentra FRENADO, lo cual no es cierto. Solicita implementar algún mecanismo para este tipo de situaciones, para que no se vuelvan recurrentes, puesto que ha tenido que enviar varios derechos de petición con mayor periodicidad de lo que un ciudadano debería. Solicita notificación de este derecho de petición al momento de ser leído puesto que en el condominio donde vive actualmente, Condominio Las Vegas, Vía Club Campestre El Caimo, se enviaron por este mismo medio dos derechos de petición el 26 de septiembre y para su respuesta tuvo que desplazarse hasta las instalaciones de la Empresa, haciendo además claridad de que uno de ellos, referente al cobro de barrido, al momento no ha sido respondido, de lo cual se está en trámite de dar conocimiento a la oficina de Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.
2. Que, verificado en el sistema, el historial del predio ubicado en **CALLE 21 # 12-29 APTO 401**, identificado con **Matrícula 65316**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia se la solicitud de la peticionaria, se envió una visita de verificación al predio ubicado en la **calle 21 # 12-29 apto 401**, identificado con **Matrícula N 65316**, el día 04 de diciembre de 2019, en la cual se encontró lo siguiente: "LEC 363...APTO DESOCUPADO, MEDIDOR CON LLAVE DE PASO CERRADA, AL ABRIR NO PRESENTA REGISTRO, NO SE PUEDE VERIFICAR LAS INSTALACIONES, NI EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR".
4. Que en lo concerniente al cobro del barrido al que hace alusión la peticionaria, se informa que revisando el historial de la **Matrícula 65316**, se observa que se dio respuesta mediante PQRDS 3918 del 28 de noviembre.
5. Que se informa a la peticionaria que la confirmación de recibido del presente derecho de petición se envió al correo ocyepes@gmail.com, tal como lo solicitó. **Matrícula 65316**.
6. Que previo análisis del caso, se observa que por un error de lectura se facturaron 10 mts³ para el mes de noviembre, teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento. **Matrícula 65316**.

7. Que respecto de la observación FRENADO a la que hace referencia la usuaria, se procederá a informar al área de Facturación para que tenga en cuenta que el predio se encuentra desocupado y que aunque el medidor no ha registrado movimiento, esto no significa que esté frenado. **Matrícula 65316.**
8. Que previo análisis del caso, se encuentra procedente reliquidar la cuenta de Acueducto **No.48614501** (10/10/2019 hasta 8/11/2019), en el sentido que no sea cobrados consumos en dicho servicio, sino que únicamente sigan facturando valores por concepto de cargos fijos. **Matrícula 65316.**
9. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionaria **CLEMENCIA YEPES**, se dispondrá establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 65316**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facture valores por concepto de cargos fijos.
10. 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...”
11. Que para EPA – ESP es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.
12. 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, la señora **CLEMENCIA YEPES**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de Acueducto **No.48614501** (10/10/2019 hasta 8/11/2019), en el sentido que no sea cobrados consumos en dicho servicio, sino que únicamente se sigan facturando valores por concepto de cargos fijos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula 65316** 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.

ARTICULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **CLEMENCIA YEPES**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO, al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 65316.**

ARTICULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **CLEMENCIA YEPES**, del contenido de la presente resolución.

ARTICULO SEXTO: 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 (05) días del mes de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DIANA ZULUAGA ÁLVAREZ

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 4009 del 05 de diciembre de 2019**, 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)