

**AVISO 1246**

**28 DE DICIEMBRE DE 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4964 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**

Dirección de notificación usuario **CR 19 13N 34 UN 2 BL 15 AP 3ACONJ PROVITEQ**

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

Cargo: **ABOGADA 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.

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
**Dirección Comercial EPA E.S.**

Armenia, 28 de Diciembre 2018

Señor

**JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**

CR 19 13N 34 UN 2 BL 15 AP 3A

CONJ PROVITEQ

jorpialjor@hotmail.com

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por RESOLUCION **PQRDS 4964 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1246 correspondiente al oficio **PQRDS 4964 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2018. POR EL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRÍCULA 54249.**

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 I

**Dirección Comercial EPA E.S.**

## RESOLUCION PQRDS 4964

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

#### MATRICULA 54249

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 el señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, eleva queja por el corte del servicio efectuado el pasado 27 de noviembre al predio ubicado en la **CR 19 13N 34 UN 2 BL 15 AP 3A CONJ PROVITEQ**, identificado con **Matrícula 54249**, lo anterior dado que el apartamento se encuentra desocupado desde finales de julio de 2018 hasta la fecha y el día 17 de julio se canceló de forma anticipada la suma de \$160.000 por la prestación del servicio. Manifiesta además que en los recibos de cobro aparece un consumo mes a mes que no se ha realizado e indica que según la última factura tiene un saldo a favor de \$44.567 y a pesar de ello se realizó el corte, actuación que considera abusiva por haber acordado previamente el pago.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 13N 34 UN 2 BL 15 AP 3A CONJ PROVITEQ**, identificado con **Matrícula 54249**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. A su vez, presenta un saldo a favor de ocho mil novecientos diecisiete pesos (\$8.917) en el servicio de acueducto.
3. Que se practicó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 54249**, la cual se llevó a cabo el día 12 de diciembre de 2018 y arrojó: "MEDIDOR ELSTER, SERIE 13035383, LECTURA VISITA 289, SURTE APT 3A, PREDIO DESHABITADO"
4. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 54249**, se observa que desde hace tres periodos el medidor viene presentando la misma lectura, esto es lectura 289:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4073	289	289	10	11	FRENADO	6/12/2018
4054	289	289	9	-1	NORMAL	8/11/2018
4035	289	289	0	-1	NORMAL	11/10/2018
4016	289	288	1	-1	NORMAL	7/09/2018
3997	288	280	8	-1	NORMAL	9/08/2018

5. Que del anterior gráfico se observa que de los tres periodos en los cuales el medidor ha presentado la misma lectura, se facturaron consumos promedio de 9 y 10 mts<sup>3</sup>, en las cuentas correspondientes a los periodos noviembre y diciembre de 2018 en su orden. **Matrícula 54249**.

6. Que dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad reliquidar las Cuentas de Acueducto No.44669475 (noviembre) y No. 44984112 (diciembre), en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumos. **Matrícula 54249.**
7. Que de otra parte al revisar el servicio de aseo, se encuentra que se facturó tarifa plena en los últimos tres períodos pese a que la misma lectura que ha mantenido el predio permite inferir su condición de desocupado; a su vez, se encuentra que en la cuenta de septiembre el consumo fue de únicamente 1 mt<sup>3</sup> pues seguramente la mayor parte de este período el predio ya estaba desocupado. **Matrícula 54249.**
8. Que por lo tanto, se ordenará también al área de Facturación reliquidar las cuentas generadas en el servicio de aseo, Cuentas No. 44034060 (septiembre), No. 44347912 (octubre), No. 44661737 (noviembre) y No. 44976374 (diciembre) de 2018, generadas al predio identificado con **Matrícula 54249**, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por la producción del servicio de aseo.
9. Que también 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 54249**, 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.
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 se informará al peticionario, señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, que en caso de que el predio identificado con **Matrícula 54249** siga en condición de **“DESOCUPADO”** al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa prestadora.
12. Que de otra parte, se observa que efectivamente el día 27 de noviembre de 2018 se efectuó la suspensión del servicio en el inmueble identificado con **Matrícula 54249**:

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecucion	2018-11-27 09:55:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-11-27 11:45:14	Observación	SE INSTALA TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

13. Que la suspensión del servicio la cual fue ejecutada el día 27 de noviembre, obedeció a que para esta fecha el predio presentaba dos cuentas con saldo en el servicio de aseo, no obstante debe considerarse que la Empresa realizó cobros por tarifa plena en este servicio cuando no debió haber sido así dada la condición de desocupado de este inmueble; a su vez, verificadas las facturas a reliquidar, es posible notar respecto de los valores a reintegrar al usuario, que no si no hubieran efectuado los cobros por tarifa plena en el servicio de aseo, no se hubiera generado la orden de suspensión para la fecha en que se hizo, pues estos valores hubieran alcanzado a cubrir los valores que adeudaba el inmueble durante los períodos octubre y noviembre, que únicamente correspondían al cargo fijo.. **Matrícula 54249.**
14. Que dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad reliquidar la cuenta correspondiente al período diciembre de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 54249**, en el sentido de retirar la suma de \$10.937 que fueron cobrados por concepto de suspensión del servicio, pues se ha revisado que si la Empresa no hubiera cobrado la tarifa plena del servicio de aseo en los períodos en que el predio ha estado desocupado, no se hubiera generado por su parte la orden de suspensión, ello considerando que el usuario había realizado un pago anticipado por la prestación del servicio.
15. Que de otra parte, se observa que el día 12 de diciembre ya se llevó a cabo la reinstalación del servicio en el predio identificado con **Matrícula 54249**:

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecucion	2018-12-12 07:07:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-12-12 04:08:34	Observación	DEJA LLAVE PASO CERRADA, SE RETIRA TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	CARIOS	Cedula	1

16. Que dado que la orden de reconexión ya fue legalizada en el sistema de la Entidad, su cobro inevitablemente se verá reflejado en la próxima factura que se genere al predio. Sin embargo, como se ha verificado que orden de suspensión se hubiera evitado de no haberse efectuado cobros por tarifa plena en el servicio de aseo, durante el tiempo en que el predio ha estado desocupado, se ordenará al área de Facturación que después de que sea expedida la próxima cuenta, esto es la del período enero, se haga el descuento de los valores que se cobren por este concepto, para ello el usuario podrá presentarse a las oficinas de atención al usuario de la Dirección Comercial de la Entidad, con copia de la presente Resolución, para que le sea efectuado el descuento respectivo. **Matrícula 54249.**

17. Que finalmente se informará al usuario, que el hecho de que se hubiera generado la suspensión aun cuando el inmueble tenía un saldo a favor, obedece a que seguramente por la distribución que tuvo entre los tres servicios el valor cancelado anticipadamente, debió consumirse primeramente en el servicio de aseo que fue el que presentó deuda pues el saldo a favor estaba en los servicios de acueducto y alcantarillado. De igual manera se informa, que a la fecha el predio se encuentra a paz y salvo y con el saldo a favor referido en el numeral segundo de la presente Resolución, el cual presentará variación tan pronto se hagan efectivas las disposiciones contenidas en el presente documento. **Matrícula 54249.**
18. 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 del peticionario, señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar las Cuentas de Acueducto No.44669475 (noviembre) y No. 44984112 (diciembre), en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumos. **Matrícula 54249.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la entidad, las cuentas generadas en el servicio de aseo, Cuentas No. 44034060 (septiembre), No. 44347912 (octubre), No. 44661737 (noviembre) y No. 44976374 (diciembre) de 2018, generadas al predio identificado con **Matrícula 54249**, en el sentido que no sea cobrado ningún valor por la producción del servicio de aseo.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 54249**, 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.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa prestadora. **Matrícula 54249.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la cuenta correspondiente al período diciembre de 2018, generada al predio identificado con **Matrícula 54249**, en el sentido de retirar la suma de \$10.937 que fueron cobrados por concepto de suspensión del servicio, pues se ha revisado que si la Empresa no hubiera cobrado la tarifa plena del servicio de aseo en los períodos en que el predio ha estado desocupado, no se hubiera generado por su parte la orden de suspensión, ello considerando que el usuario había realizado un pago anticipado por la prestación del servicio.

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar al peticionario, señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, que dado que la orden de reconexión ya fue legalizada en el sistema de la Entidad, su cobro inevitablemente se verá reflejado en la próxima factura que se genere al predio. Sin embargo, como se ha verificado que orden de suspensión se hubiera evitado de no haberse efectuado cobros por tarifa plena en el servicio de aseo, durante el tiempo en que el predio ha estado desocupado, se ordenará al área de Facturación que después de que sea expedida la próxima cuenta se haga el descuento de los valores que se cobren por este concepto, para ello el usuario podrá presentarse a las oficinas de atención al usuario de la Dirección Comercial de la Entidad, con copia de la presente Resolución, para que le sea efectuado el descuento respectivo. **Matrícula 54249.**

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Informar al peticionario, señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, que que el hecho de que se hubiera generado la suspensión aun cuando el inmueble tenía un saldo a favor, obedece a que seguramente por la distribución que tuvo entre los tres servicios el valor cancelado anticipadamente, debió consumirse primeramente en el servicio de aseo que fue el que presentó deuda pues el saldo a favor estaba en los servicios de acueducto y alcantarillado. De igual manera se informa, que a la fecha el predio se encuentra a paz y salvo y con el saldo a favor referido en el numeral segundo de la presente Resolución, el cual presentará variación tan pronto se hagan efectivas las disposiciones contenidas en el presente documento. **Matrícula 54249.**

**ARTÍCULO OCTAVO:** Notificar al peticionario, señor **JORGE ENRIQUE PINILLA ALVAREZ**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO NOVENO:** 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. 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, 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 catorce (14) días del mes de Diciembre 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 4964 del 14 de Diciembre 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)