

AVISO No 575

18 DE NOVIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUCY ARANGO DE ARANGO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4761 del 08 de noviembre de 2022.**

Persona a notificar: **LUCY ARANGO DE ARANGO**

Dirección de notificación: **CALLE 6 NORTE # 16ª -46 B/ LOS PROFESIONALES EDIFICIO TORRE VALPARAÍSO LOCAL 1A**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



Armenia, 18 DE NOVIEMBRE DE 2022

Señor (a):

LUCY ARANGO DE ARANGO

Dirección de notificación: **CALLE 6 NORTE # 16ª -46 B/ LOS PROFESIONALES EDIFICIO TORRE VALPARAÍSO LOCAL 1A**

Correo: constructora@hlincober.com

Teléfono: **(6) 7476968**

Matriculas No. 152513- 152512- 152511- 139743- 152515- 152514

Armenia Q.

ASUNTO: Notificación por Aviso 575- RESOLUCION PQRDS 4761 del 08 de noviembre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 575- RESOLUCION PQRDS 4761 del 08 de noviembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**.

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



**RESOLUCION PQRDS 4761
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2022PQR967220 DEL 2022-10-19
MATRICULAS 152513- 152512- 152511- 139743- 152515- 152514**

La Abogada 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 **LUCY ARANGO DE ARANGO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita se elimine la facturación del apartamento 1501, teniendo en cuenta que este inmueble no existe, así mismo solicita modificar número de serie de medidor para cada apartamento y se realice visita técnica con el fin de verificar la instalación de los medidores de cada apartamento.
2. Que, de acuerdo a lo manifestado por la peticionaria en el escrito de petición, se procederá a informar de cada una de las matriculas relacionadas:
3. Que, respecto del predio identificado con **Matricula 152511**, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 21 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 43, NUMERO DE PERSONAS 3, SURTE APTO 1500 EL CUAL FUE UNIFICADO 1501. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES. PREDIO SOLO. NOTA: PISO.15 CONSTA DE 5 APTOS”

4. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad se observa que el predio identificado con **Matricula 152511**, corresponde al apartamento 1500 con una lectura actual de 47m3 y con serie de medidor 8ZR10011952812; por lo cual se concluye que no se presenta errores de lectura, ni errores en la serie del medidor, pues los mismos corresponden a lo relacionado y facturado por la entidad.
5. Que, respecto del predio identificado con **Matricula 152512**, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 21 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:

“APARTAMENTO 1501, NO EXISTE UNIFICADO CON APTO 1500, EL MEDIDOR QUE FIGURA EN ESTA MATRICULA PERTENECE AL APTO 1502 MATRICULA 152513, NOTA: PISO 15 CONSTA DE 5 APTOS NO HICIERON ACOMETIDA EN LA FLAUTA PARA APTO 1501”.

6. Que, en razón de lo anterior se ordenará al área de facturación INACTIVAR los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por servicios no prestados, toda vez que el predio se unifico y se surte de la **Matricula 152511**.

Así mismo, de conformidad con lo observado en el sistema de la entidad y lo evidenciado en visita técnica al predio, se encuentra viable descontar en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, los valores facturados por error a la **Matricula 152512**, valores que serán cargados a la **Matricula 152513**.

7. Que, respecto del predio identificado con **Matricula 152513**, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 21 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 76, SERIE 8ZR10011952813. SE VERIFICO MEDIDOR SURTE APTO 1502, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, MEDIDOR TROCADO CON APTO 1503, LA LECTURA DEL APTO 1502, SE LA ESTAN INGRESANDO AL APTO 1501 QUE NO EXISTE YA QUE FUE UNIFICADO CON APTO 1500, CORREGIR SERIE Y LECTURAS, ATIENDE GERARDO FERNANDEZ”.

8. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad se observa que el predio identificado con **Matricula 152513**, surte apartamento 1502, serie medidor 8ZR10011952814 y lectura 0.
9. Que, en razón al error evidenciado en visita técnica de verificación al predio identificado con **Matricula 152513**, se encuentra viable ordenar al área de facturación por error de medidores trocados; corregir serie del medidor, lectura y facturar los consumos reales del predio. Los cuales quedaran de la siguiente manera:
- ❖ Serie medidor 8ZR10011952813.
 - ❖ Lectura 76
 - ❖ Consumos desde el momento de la instalación del medidor hasta la fecha 73m3.

10. Que, respecto del predio identificado con **Matricula 152514**, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 21 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 0, SERIE MEDIDOR 82R10011952814. SURTE APTO 1503. EL CUAL ESTA AMOBLADO PERO NO HABITADO, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES, MEDIDOR TROCADO CON APTO 1502, MATRICULA 152513".

11. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad se observa que el predio identificado con **Matricula 152514**, surte apartamento 1503, serie medidor 8ZR10011952717 y lectura 33.
12. Que, en razón al error evidenciado en visita técnica de verificación al predio identificado con **Matricula 152514**, se encuentra viable ordenar al área de facturación por error de medidores trocados; corregir serie del medidor, lectura y descontar la totalidad los consumos del predio, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. Lo siguiente quedara así:
- ❖ Serie medidor 8ZR10011952814.
 - ❖ Lectura 0
 - ❖ Consumos desde el momento de la instalación del medidor hasta la fecha 0m3.

13. Que, respecto del predio identificado con **Matricula 152515**, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 21 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 32, SERIE 82R10011952717. SURTE APT 1504 EL CUAL SE ENCUENTRA AMOBLADO MAS NO HABITADO SOLO OCACIONALMENTE LO HABITAN. PREDIO SOLO, MEDIDOR TROCADO CON LA MATRICULA 152514"

14. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad se observa que el predio identificado con **Matricula 152515**, surte apartamento 1504, serie medidor 8ZR10011952718 y lectura 7.
15. Que, en razón al error evidenciado en visita técnica de verificación al predio identificado con **Matricula 152515**, se encuentra viable ordenar al área de facturación por error de medidores trocados; corregir serie del medidor, lectura y facturar los consumos reales del predio. Los cuales quedaran de la siguiente manera:
- ❖ Serie medidor 82R10011952717.
 - ❖ Lectura 32
 - ❖ Consumos desde el momento de la instalación del medidor hasta la fecha 32m3.

16. Que, respecto del predio identificado con **Matricula 139743**, se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 21 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 7. SERIE 11952718. SURTE APT 1505. EL CUAL SE ENCUENTRA DESOCUPADO. PREDIO SOLO"



17. Que, una vez verificado en el sistema de la entidad se observa que el predio identificado con **Matricula 139743**, surte apartamento 1505, serie medidor 10042502....000000000 y lectura 7.
18. Que, en razón al error evidenciado en visita técnica de verificación al predio identificado con **Matricula 139743**, se encuentra viable ordenar al área de facturación por error de medidores trocados; corregir serie del medidor, quedando de la siguiente manera:

❖ Serie medidor 11952718.

19. Que, se informa al peticionario 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..."*

20. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula:

"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

21. Que, se informa al peticionario que la resolución CRA 659 del 27 de diciembre de 2013, define las causales de devolución: **Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos. Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.**

22. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se indica que, una vez identificado el cobro no autorizado, se debe:

...Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si éste fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación. (Negrilla fuera del texto).

23. 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 (a) **LUCY ARANGO DE ARANGO**, en el sentido de ordenar al área de facturación **INACTIVAR** los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por servicios no prestados a la **Matricula 152512**, toda vez que el predio se unifico y se surte de la Matricula 152511.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación descontar todos los valores facturados en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, por concepto de servicios no prestados **Matricula 152512**.

ARTÍCULO TERCERO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor (a) **LUCY ARANGO DE ARANGO**, en el sentido de modificar la serie de los medidores de cada uno de los apartamentos en que presentan errores. **Matriculas No. 152513- 139743- 152515- 152514**.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al área de facturación corregir serie del medidor, lectura y facturar los consumos reales del predio identificado con **Matricula 152513**, los cuales quedaran de la siguiente manera:

- ❖ Serie medidor 8ZR10011952813.
- ❖ Lectura 76
- ❖ Cobrar 73m3.

ARTÍCULO QUINTO: Ordenar al área de facturación corregir serie del medidor, lectura y descontar la totalidad los consumos del predio identificado con **Matricula 152514**, teniendo en cuenta que el predio se encuentra **DESOCUPADO**. Lo siguiente quedara así:

- ❖ Serie medidor 8ZR10011952814.
- ❖ Lectura 0
- ❖ Consumos desde el momento de la instalación del medidor hasta la fecha 0m3.

ARTICULO SEXTO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura "DESOCUPADO" para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses al predio identificado con **Matricula 152514**, esto con el fin de no facturar producción del servicio prestado, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTICULO SEPTIMO: Ordenar al área de facturación corregir serie del medidor, lectura y facturar los consumos reales del predio identificado con **Matricula 152515**. Los cuales quedaran de la siguiente manera:

- ❖ Serie medidor 82R10011952717.
- ❖ Lectura 32
- ❖ Cobrar 32m3.

ARTICULO OCTAVO: Ordenar al área de facturación corregir serie del medidor del predio identificado con **Matricula 139743**, quedando de la siguiente manera:

- ❖ Serie medidor 11952718.

ARTICULO NOVENO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor (a) **LUCY ARANGO DE ARANGO**, en el sentido de realizar visita técnica a los predios identificados con **MATRICULAS 152513- 152512- 152511- 139743- 152515- 152514**, las cuales se realizaron el 21 de noviembre de 2022.

ARTICULO DECIMO: Notificar a la peticionaria, señora **LUCY ARANGO DE ARANGO** de la presente Resolución.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: 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 ocho (08) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Luisa Gil

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP