

AVISO No 091

29 de Abril del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS- 0014 del 21 de abril de 2021**

Persona a notificar: **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**

Dirección de notificación usuario **URB VILLA CLAUDIA MZ E CASA 11**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO**

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.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Técnico Administrativo I
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 29 de Abril del 2021

Señor(a):
GONZALO RUIZ ZAMBRANO
Dirección del predio: **URB VILLA CLAUDIA MZ E CASA 11**
Matrícula No. **112348 , 65941**
CEL: **3103874231**
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 091 RESOLUCION-PQRDS - 0014 del 21 de abril de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.091** RESOLUCION-PQRDS -0014 del 21 de abril de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 112348, 65941”**.

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 I
Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCIÓN DC - 0014
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 112348

La Abogada Contratista de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos y el Director Comercial de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y las Resoluciones de Gerencia No. 2332 y 2336 del 22 de Diciembre de 2004, y

CONSIDERANDO

1. Que el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad Empresas Publicas de Armenia, respecto al cobro inadecuado incoherente del servicio de acueducto y alcantarillado del predio ubicado en **MANZANA E CASA 11 DEL BARRIO VILLA CLAUDIA** informa que existían 2 medidores el cual por daños internos se solicitó a la empresa cancelar uno de ellos y quedar funcionando uno para los 2 pisos, donde a partir de dicha fecha el medidor con Matricula No.65941 está cubriendo el total del consumo del agua, teniendo en cuenta que en el primer piso habita una persona que permanece trabajando y en el segundo piso habitan 3 personas. Expone que es lógico que el medidor N° 112348 ya no existe, pero se continua cobrando consumo de agua y alcantarillado registrando consumo de agua en metros cúbicos, sin haber contador. Manifiesta que estos reclamos se han hecho desde septiembre de 2019, sin obtener respuesta y cada vez más incrementando las tarifas del medidor existente y del medidor que no existe. Anexa todos los documentos que han sido enviados a la EPA desde septiembre del 2019 hasta la presenta fecha.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB VILLA CLAUDIA MZ E CS 11 P 2**, identificado con **Matrícula 112348**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIEN MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS MCTE(\$100.468)** correspondiente a dos (02) cuentas de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
Código	Descripción				
1	ACUEDUCTO	2	\$37.195	\$0	\$37.195
2	ALCANTARILLADO	2	\$31.859	\$0	\$31.859
7	ASEO	2	\$31.414	\$0	\$31.414

3. Que se informa al peticionario, que consultado el registro documental de la entidad, se evidencia que a sus solicitudes realizadas se le han brindado las respectivas respuestas dentro de termino establecido por ley, como se expone a continuación:

Derecho de petición con Radicado **SUI 1657** del 04 de septiembre de 2019, se dio respuesta por medio de Resolución **PQRDS No.3178** del 23 de septiembre de 2019 y notificada el día 26 de septiembre de 2019, por medio de la cual se resolvió lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, en el sentido de suspender el medidor de la **Matricula No.112348**, dado que se ha verificado por parte de la empresa que se trata de unidades independientes, por ende, cada una debe tener su propio servicio. **Matricula 65941.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación reliquidar las cuentas de acueducto **No.46517581** (periodo del 24/03/19 al 24/04/19), **No.47486523** (periodo del 23/06/19 al 23/07/19), **No.47812904** (periodo del 24/07/19 al 22/08/19), en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumos a la **Matricula No.112348**, debido a que el predio con Matricula No.65941 surte ambos pisos, es decir se cobra a dicha matricula el consumo del PISO 1 Y PISO 2, debido a bypass interno **Matricula 112348**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, que según visitas realizadas mencionadas anteriormente, se pudo verificar que el medidor correspondiente al piso 2 **Matricula No.112348**, no se encuentra mal instalado, el problema se debe a que el predio tiene un bypass interno, es decir que no se realizó de manera correcta la separacion interna, por ende esto hace que el consumo registre en ambos medidores. **Matriculas 112348 y 65941**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO** que debe realizar la separacion interna del predio, para que de esta manera el consumo de cada piso sea debidamente registrado a cada una de las **Matriculas 112348 y 65941.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los veintitrés (23) días del mes de Septiembre de Dos Mil Diecinueve (2019).”

Derecho de petición con Radicado **SUI 2305** del 16 de diciembre de 2019, se dio respuesta por medio de Resolución **PQRDS No.4325** del 23 de diciembre de 2019 y notificada el día 27 de diciembre de 2019, por medio de la cual se resolvió lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, en el sentido de proceder a la desactivación de la **Matrícula 112348**, ya que esta Matrícula no encaja dentro de las causales previamente definidas para ser objeto de inactivación o baja, pues actualmente cuenta con su acometida independiente la cual está funcionando y prestando servicio de manera independiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, que en relación con el predio y al verificarse que cada uno conforman unidades independientes, cada una de ellas debe contar con su matrícula y con su servicio de forma independiente, salvo en caso que se presente unificación tanto de la estructura del predio como de las acometidas, situación bajo la cual la Entidad puede dar viabilidad frente a la desactivación de una de las cuentas **Matriculas 112348**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, el señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO** no es procedente cancelar el servicio de acueducto prestado por la entidad, ya que es deber estar adscrito a los servicios de acueducto y saneamiento básico mientras el predio cuente con disponibilidad de servicio como efectivamente ocurre. **Matrícula 112348**.

ARTÍCULO CUARTO Notificar la presente decisión al peticionario, señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**.

ARTÍCULO CUARTO: 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 periodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019)”

4. Que al predio identificado con **Matricula No.112348** se le han realizado reiteradas visitas en las cuales se ha podido evidenciar que el predio tiene BYPASS interno, es decir que el consumo del piso 2 registra en el medidor del piso 1 identificado con **Matricula No.65941:**

Visita **10 de septiembre de 2019** : “LEC 2068...MEDIDOR **NO ESTA SURTIENDO NADA**,YA QUE TIENE LLAVE DE PASO CERRADA POR TENER EL PREDIO **BYPASS INTERNO**...SE ESTA SURTIENDO AL MEDIDOR 17090171 LEC 464, MATRÍCULA 65941, INSTALACIONES DEL P2 EN BUEN ESTADO,MEDIDOR REGISTRA NORMAL AL ABRIR LA LLAVE DE PASO...SE RECOMIENDA HACER SEPARACIÓN INTERNA”

Visita **03 de diciembre de 2019**: “PREDIO CON LOS PUNTOS TAPONADOS, EXISTEN 2 PREDIOS Y SE SURTEN DE LA MATRICULA 65941, LECTURA 538 SERIE 17090171, INFORMAR AL USUARIO EL TRAMITE SI QUIEREN SOLICITAR LA BAJA DE ESTA MATRICULA, PROCEDE DESCONTAR CONSUMO, EN EL ASEO NO APLICA TENIENDO EN CUENTA QUE A CADA MATRICULA SE LE FACTURA UNA UND”

Visita **13 de abril de 2021**: “SURTE PISO 2, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, 3 PERSONAS, **SE SURTE DE LA MATRICULA 65941** CON SERIE 17-090171, DEL PISO 1. USUARIO MANIFIESTA QUE TAPONO LAS INSTALACIONES EN LA CAJILLA Y TAPA CON CEMENTO Y LE INFORMO A LA EMPRESA...ATENDIO GONZALO RUIZ...SE ADJUNTA FOTO”

5. Que a continuación se relacionan las visitas realizadas al predio identificado con **Matricula No.65941**:

Visita **05 de Agosto de 2019** LECTURA 434, SURTE PISO 1 Y 2, AUNQUE EXISTEN MATRICULAS Y MEDIDORES INDEPENDIENTES, CUANDO REALIZARON LA SEPARACIÓN DEL SERVICIO QUEDO UN TUBO SURTIENDO LOS DOS PREDIOS, EL PISO DOS TIENE MATRICULA 112348 Y EL MEDIDOR NO REGISTRA DESDE ENERO 2019(POSIBLEMENTE FRENADO), NO PROCEDE DESCUENTOS DEBEN REALIZAR LAS ADECUACIONES INTERNAS PARA QUE EL CONSUMO SEA INDEPENDIENTE PARA CADA PISO..

Visita **10 de septiembre de 2019**: “LEC 464...2 MAS 3 DEL P2..... MEDIDOR ESTA SURTIENDO LOS 2 PISOS YA QUE TIENEN BYPASS INTERNO..EL MEDIDOR PERTENECE AL P1...EL MEDIDOR DEL P2 TIENE LLAVE DE PASO CERRADA SERIE 07-033860 LEC 2068 FUNCIONA NORMAL..NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES PREDIO SOLO...SE RECOMIENDA HACER SEPARACIÓN INTERNA”

Visita **09 de junio de 2020**: “LECTURA 713, 3 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE DOS VIVIENDAS, EL PREDIO TIENE DOS ACOMETIDAS UNA ESTA TAPONADA NO SE COBRA CONSUMO SOLO CARGOS FIJOS Y EL ASEO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS....SI LA USUARIA VA SOLICITAR LA BAJA DE LA MATRICULA 65941 DEBE SER POR ESCRITO...”

Visita **29 de marzo de 2021**: “LECT 962 SURTE VIVIENDA DE DOS PISOS TRES PERSONAS, INTERNAS BIEN, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL.”

Visita **13 de abril de 2021**: “LECTURA 972, SERIE 17-090171, 4 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, SURTE DOS UND RESIDENCIALES CON UN SOLO MEDIDOR, ATENDIO GONZALO RUIZ”

6. Que según 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 (...).*

7. Que debido a que el predio con **Matricula No.65941** surte ambos pisos, es decir se cobra a dicha matricula el consumo del PISO 1 Y PISO 2, se encuentra procedente ordenar al área de facturación reliquidar las cuentas **No.53064946**, **No.53398183**, **No.53731977**, **No.54067310**, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumos. **Matricula 112348**
 8. Que se informa al peticionario, que desde finales del año 2019 al periodo de noviembre de 2020, no se generaba cobro por consumo teniendo en cuenta el inconveniente presentado en el predio, por ende se procedió a descontar el consumo facturado en los últimos 4 periodos. **Matricula 112348**
 9. Que según la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de Diciembre de 2004, la baja de una MATRÍCULA solo opera para cuentas absolutamente incobrables por encontrarse como inexistentes, colapsados, lotes y cuentas provisionales, siempre y cuando no se afecten los intereses de la empresa.
 10. Que de acuerdo al resultado de la visita de verificación practicada por parte de la Empresa, se observa que los predios ubicados **URB VILLA CLAUDIA MZ E CS 11 P 2 (Matrícula 112348)** y **URB VILLA CLAUDIA MZ E CS 11 P 1 (Matrícula 65941)**, se surten de la **Matrícula 65941**.
 11. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, se encuentra procedente DAR DE BAJA a la **Matrícula 112348** correspondiente al predio ubicado en **URB VILLA CLAUDIA MZ E CS 11 P 2**, ante lo cual se indica que para ello deberá previamente cancelar el valor correspondiente al levantamiento de acometida respecto de la Matrícula.
 12. Que por tanto se informará al usuario que debe pagar la suma de doscientos noventa y tres mil cuatrocientos pesos (293.400) por concepto de levantamiento de acometida, valor que deben ser cancelado para proceder a la BAJA de la misma. **Matrícula 112348**
 13. Que tan pronto se efectúen los pagos, deberá presentarse copia de los mismos al abogado Humberto Javier Salazar, en las instalaciones de la Dirección Comercial ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que se proceda a la BAJA de las **Matrículas 112348**.
 14. Que se informa al usuario, que en el oficio que se remite al Área de Gestión Control Perdidas para la labor de levantamiento de acometida, se solicitará que una vez retirado el medidor sea entregado al propietario del predio. **Matrículas 112348**.
 15. Que por último se ordenará al Área de Facturación de la entidad, que una vez dada de BAJA la **Matricula No.112348**, se deberá cargar 1 UNIDAD RESIDENCIAL ESTRATO 3 a la **matricula No.65941**.
 16. Que conforme a la ley 142 de 1994, es obligación legal de las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, atender solucionar y responder las peticiones que en cuanto a facturación efectúen los usuarios.
- Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al peticionario, señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, que de la revisión del caso se encuentra procedente Dar de Baja la **Matrícula 112348**, para lo cual deberá cancelar previamente la suma de doscientos noventa y tres mil cuatrocientos pesos (\$293.400), por concepto de levantamiento de las acometidas, respecto de las Matrículas objeto de petición, además de los saldos adeudados por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (suma referida en el numeral 2 de la presente Resolución).

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, que tan pronto efectúe los pagos referidos en el artículo anterior, deberá presentar copia de los mismos al abogado Humberto Javier Salazar, en las instalaciones de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.M ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café 3er Piso o enviar copia al correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Con posterioridad a ello podrán darse de baja la Matrícula en el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**, que en el oficio que se remite al Área de Gestión Control Perdidas para la labor de levantamiento de acometida, se solicitará que una vez retirado el medidor sea entregado al propietario del predio. **Matriculas 112348**.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al área de facturación reliquidar las cuentas **No.53064946**, **No.53398183**, **No.53731977**, **No.54067310**, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumos. **Matricula 112348**, debido a que el predio con **Matricula No.65941** surte ambos pisos, es decir se cobra a dicha matricula el consumo del PISO 1 Y PISO 2

ARTÍCULO QUINTO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad, que una vez dada de BAJA la **Matricula No.112348**, se deberá cargar 1 UNIDAD RESIDENCIAL ESTRATO 3 a la **matricula No.65941**.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar la presente decisión al peticionario, señor **GONZALO RUIZ ZAMBRANO**,

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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co. 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 veintiún (21) días del mes de abril de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

JOHN EIDER HERRERA HERRERA

Director Comercial EPA ESP

Revisó: HUMBERTO JAVIER SALAZAR Profesional Especializado.

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 del **DC 0014 del 21 de abril de 2021**, 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)