

AVISO No 277

15 de octubre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION – PQRDS -3158 del 06 de octubre de 2021**

Persona a notificar: **DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ**

Dirección de notificación usuario **MIRADOR DEL LIMONAR ADMINISTRACION URB LIMONAR**

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

Cargo: **Abogada Contratista**

Frente al presente oficio, no procede recurso alguno, 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.

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, 15 de octubre del 2021

Señor(a):

DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ

Dirección del predio: MIRADOR DEL LIMONAR ADMINISTRACION URB LIMONAR

MATRICULA: 135041

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 277 RESOLUCION - PQRDS – 3158 del 06 de octubre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.277 OFICIO- PQRDS -3158 del 06 de octubre de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 135041.**

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

Citación de Notificación Personal No. **3157** de 06/10/2021

Armenia, 06 de octubre de 2021

Señor (a):

DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ

Administradora CR Mirador del Limonar

Dirección del predio: **MIRADOR DEL LIMONAR ADMINISTRACION URB LIMONAR**

Celular: sin teléfono

Correo: [sin](#) correo

Matricula No.135041

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución **PQRDS – 3158.***

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 3158 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial - EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 3158
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULA 135041

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 **DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en sus escritos, Empresas Públicas de Armenia E.S.P le informa lo siguiente respecto del predio **MIRADOR DEL LIMONAR ADMINISTRACION URB LIMONAR**, identificado con **Matrícula 135041**.
2. Que mediante Resolución **PQRDS 2907** del 15 de septiembre de 2021, se ampliaron los términos para dar respuesta a la petición con radicado **2021PQR949672** del 26 de agosto de 2021 interpuesta por la señora **DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ**, por un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha, ya que para dar respuesta de fondo se determinó que se debe realizar la revisión de cada una de las matriculas correspondientes al Conjunto Residencial Mirador del Limonar las cuales son 25 (casas, apartamentos, áreas comunes y totalizador); lo anterior con la finalidad de revisar consumos y establecer con las lecturas si se realizó debidamente la sustracción de los individuales, así mismo la viabilidad de aplicar descuentos y/o ajustes por cobros autorizados, respecto al cobro del servicio de acueducto de la Matrícula 135041, adicional a ello es necesario realizar nuevamente visitas al terreno para verificar medidores y demás, dicho proceso lleva tiempo debido a la revisión.
3. Que mediante Oficio PQRDS 2906 del 15 de septiembre de 2021, se informo a la usuaria acerca de la ampliación de términos, dándole a conocer los términos restantes para dar respuesta a su petición comienzan a correr a partir de la fecha de expedición de la Resolución, esto es el día 15 de septiembre de 2021, siendo así se tiene que la fecha límite para atender su solicitud queda fijada para el día 06 de octubre del mismo año

Respetuosamente me permito manifestarle:

4. Que revisado el sistema, se evidencia que la **Matrícula No.135041**, inicialmente surtía medidor provisional de obra, posteriormente mediante GPT 781 del 02 de diciembre de 2019, el medidor pasa a surtir el totalizador de los predios ubicados en el conjunto **MIRADOR DEL LIMONAR**; a partir del 24 de mayo de 2021 se genera una nueva matricula, la cual dio nacimiento a la **Matricula No. 153578** quien actualmente es la que surte el totalizador y la **Matrícula No.135041**, pasa a ser una matrícula que surte la oficina de administración.
5. Que mediante Resolución PQRDS 0634 del 09 de marzo del año 2020 y el día 19 de mayo del año 2020, la entidad procedió a realizar ajustes a los cobros, cobrando solo la diferencia entre los consumos asociados a la **Matrícula No.135041**.

6. Que se evidencia que los consumos registrados de cada predio ya están siendo registrados de manera individual a las casas y apartamentos, contando cada uno con su aparato de medición.
7. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura, por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...).*
8. Que, en virtud de lo solicitado, la entidad procedió a realizar visitas de verificación al predio identificado con **Matrícula No.135041**, la cuales fueron llevada a cabo los días 07 y 17 de septiembre de 2021, encontrando lo siguiente:

07 de septiembre de 2021: "LECTURA 7129, SERIE 16041080 SURET OFICINA MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES EN BUEN ESTADO OFICINA NO ESTA EN USO ATENDIO REINALDO"

17 de septiembre de 2021: "LECTURA 7129. SURTE OFICINA DE ADMINISTRACION. PREDIO SOLO NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR"

9. 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.*
10. 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).*
11. Que, de las investigaciones realizadas en terreno y en el sistema con el ingeniero Francisco Javier López Líder del Área de Facturación de la entidad, con quien se realizó nuevamente revisión y sustracción de los consumos facturados a cada uno de los individuales del conjunto **MIRADOR DEL LIMONAR**, debido a que de las visitas realizadas se pudo verificar que las lecturas registradas a la **Matrícula No.135041**, se facturaron como diferencia de lecturas del totalizador, razón por lo cual se encuentra procedente descontar en las últimas seis (6) cuentas, cobrando 0M3 para dichos periodos, por concepto de cobros por servicios no prestados. **Matrícula No.135041**

12. Que, en consecuencia de su solicitud, se procederá a ordenar al Área de Gestión Control Perdidas de la entidad retirar el MEDIDOR TOTALIZADOR correspondiente a la **Matrícula No.135041**, con la finalidad de ser llevado al banco de pruebas y efectuar el respectivo CHEQUEO, una vez se obtenga el resultado de la revisión se notificará el resultado al usuario.
13. Que dado lo anterior, se procederá a facturar a partir próximo periodo, los consumos reales que arroje el aparato de medición del predio identificado con **Matrícula No.135041**, iniciando con una lectura inicial de 7129.
14. 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 **DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad, descontar 3.628m³ facturados de más a la **Matrícula No.135041**, correspondiente al TOTALIZADOR de Torre Málaga y Torre Macarena, debido a que al realizar la sustracción de los individuales con la lectura real del totalizador con **1545003935**, no genera m³ restantes por cobrar.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad, realizar el descuento de todos los valores facturados y cobrados por concepto de cargos fijos y producción del servicio de aseo en las facturas emitidas desde el periodo de NOVIEMBRE de 2017 hasta la fecha de la **Matrícula No.135041**, teniendo en cuenta que dicho servicio es cancelado por medio de la **Matrícula No.137608** correspondiente a el Área Común del edificio TORRE MACARENA y **Matrícula No.146142** correspondiente a el Área Común del edificio TORRE MALAGA.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad, **INACTIVAR** el **Servicio de Aseo** correspondiente a la **Matrícula No.135041** TOTALIZADOR de la Torre Macarena.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad realizar el descuento de todos los valores facturados y cobrados por concepto de cargos fijos de los servicios de Acueducto y Alcantarillado correspondiente a la **Matrícula No.135041** TOTALIZADOR de la Torre Macarena y Torre Málaga y cambiar a PLAN TOTALIZADOR.

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al Área de Facturación ACTIVAR los servicios de Acueducto y Alcantarillado correspondiente a la **Matrícula No.130560** Totalizador La Reserva.

ARTÍCULO QUINTO: Ordenar al Área de Gestión Control Perdidas de la entidad retirar el MEDIDOR TOTALIZADOR correspondiente a la **Matrícula No.135041**, con la finalidad de ser llevado al banco de

pruebas y efectuar el respectivo CHEQUEO, una vez se obtenga el resultado de la revisión se notificará el resultado al usuario.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al peticionario, señor **DORIAGNY MARIEL RODRIGUEZ** de la presente Resolución.

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, 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 seis (06) días del mes de septiembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHN EIDER HERRERA HERRERA

Director Comercial EPA ESP

Proyectó y elaboró: Germán Humberto Turriago y Johanna Andrea Franco Salazar– Abogados

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 **PQRDS 2814 del 06 de septiembre 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)