

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0071**

**30 de Enero de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0057 DEL 22 DE ENERO DE 2018**

Persona a notificar: **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ**

Dirección de notificación usuario **CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS CALLE 50  
# 25 - 00**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

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.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 30 de Enero de 2018

Señora:

**CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ**  
**CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS CALLE 50 # 25 - 00**  
Teléfono: 7382239  
Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0057 DEL 22 DE ENERO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0071 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0057 DEL 22 DE ENERO DE 2018**. *"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 124821, 124818, 124817, 124814, 124820"*.

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,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

**RESOLUCIÓN PQRDS 0057**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRÍCULA 124821, 124818, 124817, 124814, 124820**

El Profesional Especializado adscrito a la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP. En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

**CONSIDERANDO**

Que la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ**, en nombre propio y en calidad de Administradora del CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS, y en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 152 de la Ley 142 de 1994, solicita que retiren los contadores respecto del predio identificado con Matrícula N° 124821, 124818, 124817, 124814, 124820 ubicado en CL 50 # 25 - 1 LOCALES 17, 16, 14, 13, 9; Manifestando que son los locales que no hacen uso del servicio de acueducto para nada y aun así se presentan cobros del mismo.

Igualmente manifiesta la insatisfacción con su servicio a manera de facturas, ya que en los locales en los cuales no se encuentra ningún servicio de acueducto están cobrando suspensiones y reconexiones del mismo y aparte de eso también cargos mensuales por recolección de basuras a sabiendas de que la EPA nunca ingresa al centro comercial a recoger las basuras y solamente se acercan al shut de basuras del supermercado y ellos mismos pagan la recolección, como pruebas de lo que mencione anteriormente están las revisiones realizadas por ustedes mismos en los locales en los cuales les adjunto facturación y cámaras de video que se ven que por más de 3 años nunca han ingresado al centro comercial para recolección de basuras y aun así cobran en las facturas con cargos fijos también sabiendo que en ningún momento esos locales tienen consumo, por lo tanto les agradezco que envíen a una persona a revisar de nuevo y quitar los contadores que no son necesarios para los locales que no hacen uso del agua y a ustedes en el área correspondiente que por favor arreglen la facturación ya que estamos realmente muy perjudicados con los altos costos para un servicio que no se está utilizando, que ustedes no nos aportan, esta y las otras quejas y reclamos se enviara copia al boletín del consumidor y a los abogados de la compañía para que nos ayuden a dar una solución pronta y radical al inconveniente, ya que no es junto ni coherente que en unos locales que no hace uso del acueducto y aseo en un solo mes se incrementa en más de \$100.000.

1. Que se observa en el sistema de la entidad, que el predio ubicado en CL 50 # 25 - 1 LOCALES 17, 16, 14, 13, 9, se encuentran en MORA de sus obligaciones a cargo.
2. Que existe una reclamación que versa sobre los mismos hechos la cual fue resuelta mediante resolución PQRDS 2801 del 06 de julio de 2017 con el siguiente resuelve:  
RESUELVE

**"RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *Informar a la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ**, se procederá a realizar descuento de los M3 facturados por consumo promedio, e informar que se aplicará en el sistema como USUARIO DE CONSUMOS MÍNIMOS a los predios identificado con identificados con MATRÍCULAS 124814, 124817, 124818, 124822. Informándole al usuario que*

como medida de precaución, informar al área de facturación periódicamente su estado para no facturar bajo la figura de consumo promedio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación aplicar la tarifa de USUARIO DE CONSUMOS MÍNIMOS en el servicio de Acueducto y Alcantarillado, y reliquidar las últimas cinco (5) cuentas, en las que se cobraron consumo, cobrando cero (0)M3 por no haber consumo, a los predios identificados con MATRÍCULAS 124814, 124817, 124818, 124822.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ**, de la presente resolución e informar que la matrícula M°124813 se encuentra funcionando normalmente por el uso que se le da.

**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 períodos Ley 142 de 1994.

*Dado en Armenia, Q., a los Seis (06) días del mes de Julio de Dos Mil Diecisiete (2017)."*

3. Que igualmente existe un recurso de reposición a la resolución PQRDS 2801 del 06 de julio de 2017 el cual fue resuelto mediante resolución PQRDS 3378 con el siguiente resuelve:

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar el contenido de la resolución PQRDS-2801 del 06 de Julio de 2017 frente a las pretensiones de la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO**, respecto del predio correspondiente a **CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS, LOCAL 9.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la señora **CLAUDIA MARCELA RESTREPO**, de la presente resolución e informar que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se surta el recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.

*Dado en Armenia, Q., a los Ocho (08) días del mes de Agosto de Dos Mil Diecisiete (2017)."*

4. Que el 23 de Agosto de 2017 se envió el expediente a la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios para que fuera resuelto el recurso de apelación como se evidencia en

el siguiente pantallazo:

Es seguro | <https://mail.google.com/mail/u/1/#search/3378/15e0f3f040be9528>

3378

Correo

REDACTAR

Remisión Expediente Apelación CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ pqrds 3378

Recibidos  
Destacados  
Enviados  
Borradores (68)  
Más ▾

Apoyo Comercial EPA <acomercial@epa.gov.co>  
para dtoccidente ▾

PQRDS - 3796

Armenia, 23 de Agosto de 2017

Doctor  
BERNARDO ARBOLEDA GARZÓN  
Director Territorial Occidente  
Email: [dtoccidente@superservicios.gov.co](mailto:dtoccidente@superservicios.gov.co)  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
Medellin, Antioquia

Ref.: Remisión Expediente para resolver el Recurso de Apelación frente a Resolución 3378 del 08 de Agosto de 2017.

De la manera más atenta estoy remitiendo por vía electrónica de conformidad al oficio GD-F-011 V 10 en lo que respecta a la radicación virtual de los expedientes, siguiendo las políticas de cero papel, el siguiente expediente para el trámite del recurso de Queja:

- Nombre: CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ.
- C. C. 34.000.803
- Teléfono: 7382239
- Correo: N/A
- Dirección de Notificación: CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS CALLE 50# 25-00, Armenia. Quindío.

Contiene 44 Anexos, con resolución 3378 del 08 de Agosto de 2017 en la que se RESUELVE un recurso y resolución 2801 del 06 de Julio, en la que se resuelve una petición.

Atentamente,

- Que los predios en discusión tienen estado suspendido por mora en el pago, ya que no cancelan las sumas que no son objeto de reclamo ni el servicio de aseo.
- Que como lo manifiesta la peticionaria no es viable retirar los medidores en los predios ya que este es el elemento principal del precio "Artículo 146 ley 142 de 1994. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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."
- Que igualmente solo se deja de cobrar el servicio cuando se da la baja de la matrícula siempre y cuando cumplan con lo estipulado con la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de Diciembre de 2004, "la baja de una MATRICULA 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".
- Que respecto del servicio de aseo se le informa que el DECRETO 2981 DE 2013 (Diciembre 20) Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, tiene inmerso una variedad de definiciones y artículos que versan sobre lo solicitado así:

**"Generador o productor:** Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

**Multiusuarios del servicio público de aseo:** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o

similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. **La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.**

**Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

**Artículo 14.** Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este decreto se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. Recolección.
2. Transporte.
3. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.
4. Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.
5. Transferencia.
6. Tratamiento.
7. Aprovechamiento.
8. Disposición final.
9. Lavado de áreas públicas.

**Artículo 22.** Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, **en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén** del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente decreto, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

**Artículo 23.** Obligación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección. En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, particularidad que deberá reflejarse en menores tarifas.

En estos casos, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá determinar los sitios de recolección de los residuos, los horarios y frecuencias de recolección, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público.

**Artículo 99.** Facturación para usuarios agrupados en unidades inmobiliarias. El costo del servicio público de aseo para el caso de usuarios agrupados en unidades inmobiliarias,

*centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, los cuales hayan escogido la opción tarifaria de multiusuario, será igual a la suma de:*

- 1. Un cargo fijo, que será establecido de conformidad con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).*
- 2. Un cargo por la parte proporcional a los residuos sólidos generados y presentados por la agrupación o concentración de usuarios a la persona prestadora del servicio público de aseo, de acuerdo con el aforo realizado por esta y según la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).*

**Parágrafo.** *El valor máximo a cobrar por concepto del servicio de aseo a inmuebles desocupados será definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Para acceder a esta tarifa será indispensable acreditar la desocupación del inmueble según los requisitos establecidos por la CRA.*

**Artículo 107.** *Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.*

**Artículo 108.** *Condiciones de acceso al servicio. Para obtener la prestación del servicio público de aseo, basta que el usuario lo solicite, el inmueble se encuentre en las condiciones previstas por el prestador y este cuente con la capacidad técnica para suministrarlo.*

*Las personas prestadoras deberán disponer de formularios para la recepción de las solicitudes que los usuarios presenten de manera verbal.*

**Parágrafo.** *Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad."*

- 9. Que en este orden de ideas y de conformidad con lo anterior el CENTRO COMERCIAL FERIA DE LOS PLATANOS no está inmerso en la tarifa de multiusuario, por ende no se encuentra viable aplicar tarifa distinta a la establecida por la entidad prestadora del servicio; que el predio a través de sus representantes deben de realizar la solicitud para la aplicación en la facturación del servicio de Aseo como multiusuario, cumpliendo con el lleno de requisitos que exige la Resolución CRA 233 de 2002 ("por la cual se establece una opción tarifaria para los multiusuarios del servicio de aseo.....se señala la manera de efectuar el cobro del servicio ordinario de aseo").*

A continuación se establecen los requisitos que exige la norma para acceder a la opción tarifaria de Multiusuario, así:

**"ARTÍCULO 4o. - Requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria:**

- a. *Presentar la solicitud a la persona prestadora del servicio ordinario de aseo, a la cual se deberá adjuntar el acta del acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, suscrita por la asamblea de copropietarios o la autorización firmada por el propietario de cada uno de los inmuebles que conforman el usuario agrupado, en los casos en que no exista copropiedad. Adicionalmente, en la solicitud debe indicarse la persona designada como responsable de firmar las actas de producción de residuos resultado del aforo.*
- b. *Indicar el sitio de presentación de los residuos y disponer de las cajas de almacenamiento para el aforo de la producción de residuos sólidos.*
- c. *Disponer de una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla, como mínimo, con los requisitos establecidos en el Decreto 1713 de 2002 o la norma que lo derogue, modifique o adicione.*
- d. *Presentar los residuos sólidos en un lugar común para la recolección y aforo.*
- e. *Presentar la relación de usuarios que solicitan acceder a la opción tarifaria, con sus datos identificadores, de acuerdo con el catastro de usuarios. También se deberá informar la existencia de inmuebles desocupados.*
- f. *Indicar la forma como será asumida la producción de residuos por cada uno de los usuarios individuales que conforman el multiusuario, esto es, por coeficiente de propiedad horizontal, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usuarios que conforman el usuario agrupado, o por la distribución porcentual que el usuario agrupado reporte.*

**Parágrafo.** - *Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo no podrán exigir requisitos adicionales a los establecidos en el presente artículo para que el usuario agrupado pueda acceder a la opción tarifaria”.*

10. Que en este sentido es deber de los usuario disponer de las basuras en el lugar indicado por la administración del centro comercial para que la entidad proceda a la recolección de los mismos.
11. 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Negar las pretensiones de la señora CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ en el sentido de retirar los medidores por EPA ya que no cumple con lo estipulado por la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de Diciembre de 2004 de conformidad con lo arriba expuesto.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar que los valores que se incrementan cada mes obedecen a los valores en mora por no pago de las obligaciones a cargo, ya que al predio se le cobran solo cargos fijo de ley y el servicio de Aseo completo como unidad independiente comercial a los que no reporten predio desocupado.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar de la presente resolución a la señora CLAUDIA MARCELA RESTREPO FLOREZ.

**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. advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintidós (22) días del mes de Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).

#### **NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO  
Profesional Especializado  
**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA**