

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.2037

07 de Noviembre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION- PQRDS 4814 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2017**

Persona a notificar: **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**

Dirección de notificación usuario **BARRIO PINARES ETAPA 2 MANZANA 3 CASA 03**

Funcionario que expidió el acto: **SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**

Cargo: **Abogada / Contratista**

Recursos que proceden: Una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se surte el recurso de apelación interpuesto como subsidiario; Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Contratista / Abogada
Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Armenia, 07 de Noviembre de 2017

Señor (a):

MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ
BARRIO PINARES ETAPA 2 MANZANA 3 CASA 03
Teléfono: 318 6224281
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RESOLUCION- **PQRDS 4814 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.2037 correspondiente a la RESOLUCION- **PQRDS 4814 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2017**. *"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA 12493"*.

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,

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada/ Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION

Y EN SUBSIDIO APELACION MATRICULA 12493

La abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de 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

CONSIDERANDO

1. Que la señora **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita que se revoque la decisión adoptada bajo la Resolución 4594 del 09 de Octubre de 2017, correspondiente al predio ubicado en **EL BARRIO PINARES ETAPA 2 MZ 3 CASA 03**, identificado con **Matricula interna 12493**.
2. Que la Empresa Prestadora, dio respuesta al Escrito de Petición radicado bajo el No. 2606 de fecha 03 de Octubre de 2017 interpuesto por la señora **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**, mediante Resolución PQRDS 4594 del 09 Octubre de 2017.
3. Que siendo el día 13 de Octubre de 2017, la Empresa prestadora EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P., realizó la notificación personal de la Resolución PQRDS 4594 del 09 Octubre de 2017, a la peticionaria, señora **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**.
4. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la Resolución PQRDS 4594 del 09 Octubre de 2017.
5. Que mediante Resolución PQRDS 4594 del 09 Octubre de 2017, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria, manifestándole que:

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Negar las pretensiones de la peticionaria, Señora **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**, en el sentido de dar aplicación a lo establecido por la Ley 689 de 2001, respecto del predio ubicado EN **EL BARRIO PINARES ETAPA 2 MZ 3 CASA 03, matrícula 12493**.

ARTICULO SEGUNDO: Informar al peticionario, que con el fin de ponerse al día en la obligación que tiene el predio, identificado con **Matricula 12493**, el usuario puede acceder a los nuevos **PLANES DE FINANCIACIÓN** otorgados por la Gerencia de EPA E.S.P., los que ofrecen la posibilidad de financiar la deuda, con un amplio plazo para su pago. Para mayor información puede acercarse a las instalaciones de la Dirección Comercial de la Entidad ubicadas en el CAM Piso 1 Área de Atención al Usuario y de esta manera evitar el inicio del cobro por la vía coactiva.

ARTICULO TERCERO: Informar al peticionario que revisando el sistema de la entidad se observa que la entidad ha generado 4 cuatro órdenes de suspensión y corte del servicio, las cuales han sido incumplidas dado que la peticionaria no ha permitido dicho procedimiento, **matricula 12493**.

ARTICULO CUARTO: Informar a la peticionaria que mediante oficio PQRDS 3793 del 29 de Agosto de 2017, la entidad procedió a realizar las reliquidaciones de las cuentas correspondientes a los meses, de mayo, junio,

julio y agosto de 2017, facturando para cada periodo 35M3 en consumos de conformidad con el promedio del inmueble identificado con **matricula 12493**.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar de la presente Resolución a la peticionaria **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**

ARTICULO 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 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 lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Nueve (09) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecisiete (2017).

6. Que en atención a lo anterior solicita: revoque la decisión adoptada bajo la Resolución 4594 del 09 de Octubre de 2017.

7. Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante la Resolución PQRDS 4594 de fecha 09 de Octubre de 2017, en el sentido de revisar si el resuelve tiene relación con lo solicitado en la petición inicial y se procedió a comparar con el sistema evidenciando lo siguiente: las suspensiones y cortes se ordenaron en las siguientes fechas

orden se suspensión emitida 09 de agosto de 2017 no estaba en reclamación ante la entidad, y usuario no

pe
m
ite
el
co
rte
de
|
se
rvi
ci
o

Resultado de productos por contrato (acreat)									
Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
163009	3 LEGALIZADA	177384	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	medidor elster, serie 16...
152977	6 INCUMPLIDA	166733	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI...
147458	6 INCUMPLIDA	160603	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI...
115978	3 LEGALIZADA	127471	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR	LECT 180 USO RES ES...
89271	3 LEGALIZADA	98496	55	INSTALACION DE MEDIDO...	55	INSTALACION DE MEDIDO...	30	GCP	SE INSTALA MEDIDOR

Detalles Del Tramite			
Fecha Ejecucion	2017-08-09 11:35:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2017-08-09 04:22:04	Observación	USUARIO NO PERMITE
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	4473
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1
		Código Orden Trabajo	160603

Orden de suspensión emitida el día 17 de agosto de 2017 incumplida, dado que se recibió petición el día 10 de agosto de 2017, se dio respuesta el día 19 de agosto de 2017

Corte del servicio emitida el día 11 de octubre de 2017, se interpuso petición el día 03 de octubre se dio respuesta el día 09 de octubre resolución PQRDS 4594

Consulta de productos por contrato (acreat)

Ver Separar

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo	
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción
183668	6 INCUMPLIDA	199268	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...
166631	3 LEGALIZADA	181202	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR
166625	3 LEGALIZADA	181196	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR
165814	3 LEGALIZADA	180333	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR
165176	6 INCUMPLIDA	179659	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion 2017-10-11 09:49:00 Programa LEGMAS Dirección

8. Que con base en lo anterior verificado en el sistema el historial de la **Matricula 12493**, se observa que la entidad procedió a realizar las suspensiones y cortes del servicio de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3° Literal a) así:

9. Que respecto de la suspensión del servicio, se puede evidenciar que el sistema ha ejecutado varias órdenes de suspensión tal cual como está estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3° Literal a) establece lo siguiente:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
163009	3 LEGALIZADA	177384	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA POR	medidor elster, serie 160
152977	6 INCUMPLIDA	166733	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI...
147458	6 INCUMPLIDA	160603	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITI...
115978	3 LEGALIZADA	127471	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA POR	LECT 180 USO RES ES
89271	3 LEGALIZADA	98496	55	INSTALACION DE MEDIDO...	55	INSTALACION DE MEDIDO...	30	GCP	SE INSTALA MEDIDOR...

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion 2017-08-17 10:55:00 Programa LEGMAS Dirección

Fecha Legalizacion 2017-08-17 05:02:17 Observación USUARIO NO PERMITE Teléfono 0

Código Estado Orden Actividad 6 Código Tecnico 4473 Código Orden Trabajo 166733

Descripción INCUMPLIDA Nombre TECNICO ERA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

(...) 3. Suspensión por incum

plimiento: la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de tres (3) periodos de facturación.

Que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 140. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. **Suspensión por incumplimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Que la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 141.** Establece: *Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

10. Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto OJ-2004-386, establece:

“.....El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

11. Que para el caso concreto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha pronunciado en repetidas ocasiones conceptuando lo siguiente:

“Ni la Ley [142](#) de 1994, ni la Ley [689](#) de 2001, contemplan restricciones respecto de las políticas que pueden adoptar las empresas prestadoras de servicios públicos para la recuperación de cartera. En consecuencia, cada una de estas empresas tiene libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa.

Aplicación de la solidaridad en servicios públicos domiciliarios.

Con fundamento en el artículo [130](#) de la Ley 142 de 1994, el propietario o poseedor el inmueble, el suscriptor y los usuarios de los servicios, son solidarios en sus obligaciones y derechos derivados del contrato de servicios públicos.

ARTICULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARTHA ISABEL HERRERA GOMEZ**, que 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.

Dado en Armenia, Q., a los Veintisiete (27) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial EPA ESP