

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 1573**

**11 de julio de 2017**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora, **CAROLINA GRANOBLES AGUDELO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución - PQRDS – 2860 del 30 de Junio de 2017.**

Persona a notificar: **CAROLINA GRANOBLES AGUDELO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 15 # 20 - 12**

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

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que procede: frente a la presente Resolución, se le informa que se dio traslado el día 30 de junio de 2017 mediante oficio N°2863 a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para 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.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Empresas Públicas de Armenia ESP**



Armenia 11 de Julio de 2017



Señora:  
**CAROLINA GRANOBLES AGUDELO**  
CALLE 15 # 20 - 12  
Teléfono: N/A  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso Resolución - **PQRDS- 2860 del 30 de Junio** de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No1573 correspondiente a la resolución **PQRDS- 2860 del 30 de Junio** de 2017. "POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA N° 114390".

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  
Empresas Públicas de Armenia ESP

Proyectó y elaboró: José Femey Landázuri



RESOLUCION PQRDS 2860

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO  
MATRÍCULA 114390**

El Profesional Especializado adscrito a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección 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

CONSIDERANDO

1. Que el Juzgado Segundo Civil Municipal de Armenia ordena a Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en el artículo segundo de la tutela N°63-001-40-03002-2017-00328-00 interpuesta por la señora CAROLINA GRANOBLES AGUDELO, identificada con cédula de ciudadanía No.1.094.913.718, que en el término de 48 horas contadas desde la notificación de la misma, la cual fue el día Jueves 29 de junio de 2017 a las 4:55 pm lo siguiente: "*SEGUNDO: ORDENAR a EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P., a través de su representante legal que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de estas sentencia, proceda a REVOCAR Y DEJAR SIN EFECTOS la resolución pqrds- 2168 por medio de la cual se rechazó un recurso de reposición de la matrícula 114390 y, en el mismo término, proceda a TRAMITAR el recurso y en subsidio apelación interpuesto oportunamente por la demandante.*"; Lo anterior en lo que tiene que ver con la facturación del servicio prestado al predio ubicado en el BARRIO ROJAS PINILLA, ET 2 MZ 14 CS 4, identificado con **MATRÍCULA 114390**,
2. Que verificado en el sistema el historial de la **MATRÍCULA 114390**, se observa que dicho inmueble se encuentra en **MORA** por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la facturación del mes Junio de 2017 la cual tiene fecha de pago el 20 de junio de 2017 por valor de 2.319.604<sup>oo</sup>. con un total de 19 meses de deuda.
3. Que el día 25 de Abril de 2017 se resolvió una petición bajo la resolución N° 1667 en la que se resuelve lo siguiente:

**"RESUELVE**

*ARTÍCULO PRIMERO: Negar las pretensiones de la señora CAROLINA GRANOBLES AGUDELO respecto del predio ubicado en LA CABANA, CL 15 # 20 - 12, identificado con Matrícula 114390, igualmente se le informa que debe de reparar la fuga existente en el predio, ya que éstas fuga generó fuga Perceptible y como consecuencia de ello, se facturó normalmente, no procediendo descuento alguno.*



*ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar la señora CAROLINA GRANOBLES AGUDELO de la presente resolución. E informar que se procederá a suspender desde el tubo madre e iniciar las acciones de recuperación de cartera por parte de la entidad prestadora del servicio*

*ARTÍCULO TERCERO: 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 Veinticinco (25) días del mes de Abril de Dos Mil Diecisiete (2017).*

*NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE"*

4. Que el 23 de Mayo de 2017 se profirió una nueva resolución bajo el número 2168 en la que se rechaza un recurso con el siguiente resuelve:

**RESUELVE**

*"ARTICULO PRIMERO: Rechazar el recurso de reposición en subsidio del de apelación en contra de la Resolución Emitida por Empresas Publicas de Armenia E.S.P. PQRDS 1667 del 25 de Abril de 2017 interpuesto por la señora CAROLINA GRANOBLES AGUDELO por las razones anteriormente expuestas.*

*ARTICULO SEGUNDO: Informar al recurrente que contra la presente decisión no procede recurso alguno, de conformidad con lo dispuesto por la ley 1437 de 2011 en su Artículo 78. Procediendo el de queja.*



*Dado en Armenia, Q., a los Veintitrés (23) días del mes de Mayo de Dos Mil Diecisiete (2017)."*

5. Que posteriormente la señora interpuso una acción de tutela ante la entidad prestadora del servicio en la que el Juzgado Segundo Civil Municipal amparó el Derecho Fundamental del Debido Proceso y ordenó tramitar el recurso de reposición y en subsidio de apelación.
6. Que por consiguiente se procede a revisar en el sistema lo relacionado con la petición encontrando que el predio tiene servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, igualmente la visita de verificación realizada en el predio arrojó que el predio tiene servicio normal, existe fuga de carácter perceptible y el medidor está bajo concreto como dice el siguiente informe **"MARCA DEL MEDIDOR MEGASA, SERIE 09-143605, LECTURA VISITA 704, ESTABLECIMIENTO COMERCIAL 1, CUENTA CON 1 SANITARIO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 2 GRIFOS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL SE OBSERVÓ UNA FUGA EN LA GRIFERÍA DEL BAÑO, SURTE 1 RESTAURANTE, POSEE SERVICIO PERMANENTE, SE SOLICITA CAMBIAR GRIFERÍA DEL BAÑO"**
7. Que por lo anterior no procede descuento alguno como se argumentó en los considerandos 8, 9, 10 contenidos en la resolución 1667 del 25 de Abril de 2017.
8. Que se consultó en el software de la entidad sobre los pagos realizados frente al consumo y el servicio prestado, se evidencia que no se ha efectuado pago desde el día 01/06/2016, ni siquiera los cargos fijos o las sumas que no han sido objeto de reclamo.
9. Que existen tres órdenes de suspensión en el predio las cuales han sido incumplidas por tener el medidor bajo concreto como lo dice en el siguiente reporte:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
83270	3 LEGALIZADA	92070	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	marca del medidor MEGAS...
29507	6 INCUMPLIDA	31529	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	medidor en concreto
23330	6 INCUMPLIDA	24291	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	medidor con concreto
12409	6 INCUMPLIDA	11869	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	medidor en concreto

  

**Detalles Del Trámite**

Fecha Ejecucion	0001-11-16 12:00:00	Programa	LEGMAS	Dirección	.....
Fecha Legalizacion	2016-11-02 10:40:54	Observación	medidor en concreto	Teléfono	0
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	4473	Código Orden Trabajo	11869
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES		
Usuario	GILDARDORP	Cedula	1		

10. Que en los reportes de lectura se evidencia que el predio sigue disfrutando de los servicios en su totalidad sin ningún perjuicio, y es deber de cancelar los valores en mora, siendo responsables directos de la obligación el suscriptor y/o usuario del servicio, igualmente la entidad en el momento que se encuentre agotada la vía gubernativa iniciará las acciones tendientes de recuperación de cartera y demás frente al servicio prestado.



11. Que los reportes de medición se encuentran normales en el predio como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5
				Código	Descripción							
3736	717	709	8	-1	NORMAL	12/06/2017	5	6	5	4	5	
3717	709	703	6	-1	NORMAL	11/05/2017	4	5	4	5	4	
3698	703	698	5	-1	NORMAL	11/04/2017	4	4	5	4	4	
3679	698	694	4	-1	NORMAL	13/03/2017	5	5	4	4	4	
3660	694	689	5	-1	NORMAL	10/02/2017	6	4	4	4	17	
3641	689	685	4	-1	NORMAL	10/01/2017	8	4	4	17	11	
3622	685	681	4	-1	NORMAL	12/12/2016	9	4	17	11	14	
3602	681	677	4	-1	NORMAL	11/11/2016	9	17	11	14	10	
3583	677	660	17	-1	NORMAL	18/10/2016	10	11	14	10	8	
3534	660	649	11	-1	NORMAL	28/09/2016	11	14	10	8	12	
3546	666	660	6	-1	NORMAL	28/09/2016	11	11	14	10	8	
3510	649	635	14	-1	NORMAL	28/09/2016	10	10	8	12	12	
3563	672	666	6	-1	NORMAL	28/09/2016	10	6	11	14	10	
3416	593	585	8	-1	NORMAL	28/09/2016	14	9	13	10	17	
3389	585	576	9	-1	NORMAL	28/09/2016	16	13	10	17	15	
3442	605	593	12	-1	NORMAL	28/09/2016	12	8	9	13	10	
3477	625	617	8	-1	NORMAL	28/09/2016	11	12	12	8	9	
3482	635	625	10	-1	NORMAL	28/09/2016	10	8	12	12	8	
3451	617	605	12	-1	NORMAL	28/09/2016	12	12	8	9	13	
3376	576	563	13	-1	NORMAL	28/09/2016	17	10	17	15	19	

12. Que con lo anterior expuesto se da por tramitada la orden del Juzgado Segundo Civil Municipal en el sentido REVOCAR Y DEJAR SIN EFECTOS la resolución 2168 del 23 de Mayo de 2017 y en el mismo término proceder a tramitar el recurso de reposición y en subsidio de apelación, ordenado por el fallo de tutela de conformidad a las pretensiones de la señora CAROLINA GRANOBLES AGUDELO.

13. 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:** REVOCAR Y DEJAR SIN EFECTOS la resolución N°2168 del 23 de Mayo de 2017 y en el mismo término dar trámite al recurso interpuesto ante la resolución N°1667 del 25 de Abril de 2017.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Confirmar el contenido de la resolución PQRDS-1667 del 25 de Abril de 2017 negando las pretensiones de la señora **CAROLINA GRANOBLES AGUDELO**, ya que el predio tiene el servicio de acueducto normalmente y la facturación está acorde a los registros de medición, en lo referente al predio identificado con **matrícula 114390**. E informar que puede acercarse a normalizar la deuda existente y acogerse a los planes de financiación que tiene la entidad para no generar intereses y cargos por las órdenes de suspensión generadas en el predio.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la señora **CAROLINA GRANOBLES AGUDELO** de la presente resolución y enviar copia de la misma al Juzgado Segundo Civil Municipal para dar trámite a lo exigido en el fallo de la acción de tutela en su Artículo Segundo.

**ARTÍCULO CUARTO** Frente a la presente resolución se le informa que 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 treinta (30) días del mes de Junio de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

