

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.1534**

**30 de Junio de 2017**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **BLANCA YISED BARRAGAN.**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO  
APELACIÓN 2569 DEL 21 DE JUNIO DE 2017**

Persona a notificar: **BLANCA YISED BARRAGAN**

Dirección de notificación usuario **CALLE 11 NORTE No. 16 - 40**

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

Cargo: **Abogada / Contratista**

Frente a la presente resolución no procede recurso alguno, así mismo una vez notificada la presente Resolución, se remitirá el expediente a la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, a fin de que 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.

**SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**  
**Abogada / Contratista**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 30 de junio de 2017

Señor:

**BLANCA YISED BARRAGAN**  
**CALLE 11 NORTE No. 16 – 40**  
**TELEFONO: 312 8907936**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO**  
**APELACIÓN 2569 DEL 21 DE JUNIO DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1534 correspondiente a la RESOLUCION RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO APELACIÓN 2569 DEL 21 DE JUNIO DE 2017. *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 51476”*.

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**

## RESOLUCION PQRDS 2569

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION MATRICULA INTERNA No. 51476

La abogada contratista de 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

1. Que la señora **BLANCA YISED BARRAGAN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que se revoque la decisión tomada bajo el Oficio PQRDS 2263 de 25 de mayo de 2017, que se eliminen los cobros los cobros por reconexión y suspensión incluidos en las facturas desde el mes de marzo del año 2017, del predio ubicado **CALLE 11N 16 - 40** identificado con **Matrícula No. 51476**
2. Que la Empresa Prestadora, dio respuesta al Escrito de Petición radicado bajo el No. 1155 de fecha 09 de mayo de 2017 interpuesto por la señora **BLANCA YISED BARRAGAN**, mediante Oficio PQRDS 2263 de 25 de mayo de 2017.
3. Que mediante Oficio PQRDS – 2263 del 25 de mayo de 2017, se dio respuesta a la solicitud del usuario, manifestándole que:

#### Oficio PQRDS 2263

Armenia, 25 de mayo de 2017

#### **Ref. Respuesta SOLICITUD 2567**

*Atendiendo su solicitud radicada en esta entidad el día 09 de Mayo de 2017, por medio de la presente manifiesta, que por que están cobrando en dos facturas unas reconexiones cuando nunca nos han quitado el servicio del agua y tampoco he firmado ningún recibo por reconexión o cosa diferente, respetuosamente nos permitimos comunicarle:*

*Que verificado el sistema se evidencia que el día 21 de Marzo de 2017, se realiza labor de suspensión bajo la observación, se suspende el servicio por falta de pago oportuno, que el pago ingreso después de la fecha, la cual se había generado la orden la fue cumplida por la entidad.*

*Que así mismo se observa que se realizó labor de reconexión, bajo la observación, REINSTALACION DEL SERVICIO, ya que el pago ingreso tres días después de haberse realizado la orden emitida por la entidad, al ingresar el pago automáticamente esta orden se genera y es cumplida por la parte contratista de la entidad FRC, quien realiza labores entre ellas, suspensión y reconexión del servicio correspondiente al predio identificado con la matrícula 51476.*

Que en las facturas emitidas por la entidad, informa las fechas las cuales se deben de cancelar, así mismo se informa la fecha en la cual se llevara a cabo la suspensión del servicio, teniendo un aviso de 10 días después de haberse emitido dicha factura.

Que el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

(...) 3. Suspensión por incumplimiento: 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.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

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 período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Que por lo anterior no es viable la exoneración del cargo por suspensión y reconexión del servicio ya que en el predio si existieron las ordenes, respecto de los predios identificado con MATRÍCULA 51476. Además la ley 142 de 1994 dice en su Artículo 96. Otros cobros tarifarios. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

Que de acuerdo con la ley 142 de 1.994, es obligación legal de las Oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, resolver sobre los reclamos que presenten con respecto a la facturación. Por lo anterior,

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.

4. Que, la peticionaria señora **BLANCA YISED BARRAGAN** interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación en contra del Oficio PQRDS – 2263 de 25 de Mayo de 2017.

5. Que en atención a lo anterior solicita revocar el contenido del Oficio PQRDS 2263 de 25 de Mayo de 2017 que se eliminen los cobros por reconexión y suspensión incluidos en las facturas desde el mes de marzo del año 2017.

6. Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante el Oficio PQRDS No. 2263 del 25 de Mayo 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 que el pago fue realizado después de la fecha límite la cual viene estipulada en la factura de pago así:

NIT. 890.000.439-9 Edificio CAM Carrera 16 Calle 17 - Armenia / Quindío

Somos Grandes Contribuyentes RES. 7029 22/11/96 - Autoretenedores Servicios Públicos Domiciliarios  
RES. 547 25/01/2012 - Agente Retenedor IVA - ICA - Autorretenedores Rendimientos Financieros  
RES. 1460 19/03/97 - IVA - Régimen Común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

**TU N° DE CUENTAS ES:**  
**51476**

**RESUMEN DE FACTURA**  
Factura de Venta N°: 38548280  
Fecha de Emisión: 08/03/2017  
Referencia de Pago N°: NO VALIDA PARA PAGO  
Pago Oportuno Hasta: 15/03/2017  
**TOTAL A PAGAR: \$ 44.503,00**  
Suspensión a Partir de: 22/03/2017

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**  
Nombre: Maria Viviana Lopez Barragan C.C. / NIT: 51476800  
Dirección de Entrega: CL 11 N 16 40 Estrato: 3 Medio Bajo  
Dirección del Predio: CL 11 N 16 40 Clase de Servicio: 1 Residencial  
Barrio: Providencia Ciclo: Ciclo 1  
Rutina de Reparo: 015508648250 Meses de Deuda: 1

**SERVICIO DE ASEO**  
Tipo de Productor: Residencial  
N°. Unidades Residenciales: 1  
N°. Unidades No Residenciales: 0  
Ocupada: 1 Desocupada: 0  
Frecuencia Semanal: Recolección 3 Barrido 2

**DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO**  
Marca: Elster Número: 123577 Tipo: Diferencia Lecturas Diámetro  
Lectura Anterior: 615 Lectura Actual: 627 Consumo m3: 12 Promedio: 13  
Periodo Facturado desde: 29/01/17 - Hasta: 01/03/17

**RESUMEN DE SU CUENTA**

| Concepto de Cobro                    | Cantidad | Costo       |              | (-) Subsidio (+) Aporte | Valor Total \$      |
|--------------------------------------|----------|-------------|--------------|-------------------------|---------------------|
|                                      |          | Vlr Unit.   | Vlr Total    |                         |                     |
| <b>1. Servicio de Acueducto</b>      |          |             |              |                         |                     |
| Carga Filo Acueducto                 | 1        | \$ 5.696,19 | \$ 5.696,00  | -6.000,00               | \$ 5.000,00         |
| Cargante Acueducto                   | 12       | \$ 1.622,71 | \$ 12.277,00 | -6.141,00               | \$ 16.862,00        |
| Recargo Por Mora                     | 1        | \$ 49,00    | \$ 211,00    | \$ 0,00                 | \$ 211,00           |
| Tasa Ambiental Acueducto             | 12       | \$ 2,82     | \$ 36,00     | -3,00                   | \$ 27,00            |
| <b>Subtotal Acueducto</b>            |          |             |              |                         | <b>\$ 16.106,00</b> |
| <b>2. Servicio de Alcantarillado</b> |          |             |              |                         |                     |
| Carga Filo Alcantarillado            | 1        | \$ 3.416,41 | \$ 3.416,00  | -6.300,00               | \$ 3.023,00         |
| Recargo Por Mora                     | 1        | \$ 49,00    | \$ 211,00    | \$ 0,00                 | \$ 211,00           |
| Tasa Ambiental Alcantarillado        | 12       | \$ 63,59    | \$ 792,00    | -6.860,00               | \$ 675,00           |
| Vertimiento Alcantarillado           | 12       | \$ 1.079,94 | \$ 12.911,00 | -6.148,00               | \$ 11.428,00        |
| <b>Subtotal Alcantarillado</b>       |          |             |              |                         | <b>\$ 15.335,00</b> |

**OTROS CONCEPTOS**

| Detalle               | Cuota No.   | Valor        | Saldo |
|-----------------------|-------------|--------------|-------|
| Último Pago Realizado | Día Mes Año | Valor Pagado |       |
|                       | / /         | \$           |       |

Historicos de Consumo: Gráfico de barras que muestra el consumo mensual de agua y alcantarillado desde octubre hasta marzo.

La presente factura presta el servicio público de agua y alcantarillado y para todos los efectos se asume a una letra de cambio.

Que la usuaria realizó el pago después de la fecha límite de pago tal cual como se evidencia en el sistema de pagos de la entidad, matrícula 51476:

| Código Conciliación | Código Cupon | Valor    | Fecha Recaudo       | Fecha Creacion       | Usuario    |
|---------------------|--------------|----------|---------------------|----------------------|------------|
| 1306201721007       | 27145481     | \$55.682 | 2017-06-13 12:00:00 | 2017-06-13 04:02:... | CARIOS     |
| 1705201721009       | 27023354     | \$44.152 | 2017-05-17 12:00:00 | 2017-05-17 09:27:... | BBORTEGA   |
| 1804201721003       | 26904322     | \$53.136 | 2017-04-18 12:00:00 | 2017-04-18 08:09:... | CMFERNANDE |
| 2203201721007       | 26797324     | \$44.503 | 2017-03-22 12:00:00 | 2017-03-22 08:57:... | CARIOS     |
| 2102201721002       | 26686322     | \$60.777 | 2017-02-21 12:00:00 | 2017-02-21 08:51:... | GONZALOA   |
| 1901201721001       | 26575798     | \$46.997 | 2017-01-19 12:00:00 | 2017-01-19 10:57:... | YJPARRA    |

Que de conformidad con lo anterior se puede evidenciar que el pago de la factura periodo facturado del 29 de enero a 01 de marzo de 2017, se realizó de manera extemporánea el día 22 de marzo de 2017, en el cual la fecha límite de pago era el 15 de marzo del año 2017, como consecuencia a ello la entidad emitió la orden de suspensión del servicio por la falta de pago oportuno para dicho predio, es así como simultáneamente el sistema de la entidad emite el cobro de reconexión para el periodo próximo del predio identificado con matrícula 51476.

| Codigo de la atención | Estado Orden | Orden Actividad | Actividad |                         | Causa Atencion |                         | Equipo Trabajo |                       |
|-----------------------|--------------|-----------------|-----------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|
|                       |              |                 | Código    | Descripción             | Código         | Descripción             | Código         | Descripción           |
| 85528                 | 3 LEGALIZADA | 94541           | 14        | RECONEXION DEL SERVICIO | 14             | RECONEXION DEL SERVICIO | 2              | EQ. SUSPENSIONES Y RE |
| 71411                 | 3 LEGALIZADA | 79261           | 15        | SUSPENSION DEL SERVICIO | 15             | SUSPENSION DEL SERVICIO | 2              | EQ. SUSPENSIONES Y RE |

  

| Detalles Del Tramite          |                     |                |  |
|-------------------------------|---------------------|----------------|--|
| Fecha Ejecucion               | 2017-03-21 10:42:00 | Programa       | LEGMAS   |
| Fecha Legalizacion            | 2017-03-24 01:53:40 | Observación    | se suspende el servicio por falta de pago oportuno |
| Código Estado Orden Actividad | 3                   | Código Técnico | 4473   |
| Descripción                   | LEGALIZADA          | Nombre         | TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES            |
| Usuario                       | GILDARDORP          | Cedula         | 1  |

Que de conformidad con lo anterior se procedió a facturar como otros conceptos el valor de suspensión y valor de reconexión para los periodos de abril y mayo al predio identificado con matrícula 51476.

Que el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** 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.*

*Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.*

Que la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 141**. Establece: *Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período 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.*

7. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, no es procedente revocar el contenido del Oficio PQRDS 2263 de 25 de Mayo de 2017, la cual se confirma en todas sus partes.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

## **RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Confirmar en todas sus partes el contenido del Oficio PQRDS 2263 de 25 de Mayo de 2017 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 51476*”.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar el contenido de la presente resolución a la peticionaria, señora **BLANCA YISED BARRAGAN**

**ARTICULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **BLANCA YISED BARRAGAN** 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 Veintiún (21) días del mes de Junio de Dos Mil Diecisiete (2017).

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

**SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**

Abogada / Contratista

Director Comercial