

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1912

05 de Octubre de 2017

### EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señora, **AMANDA LASSO DIAZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS – 4276 del 27 de Septiembre de 2017**

Persona a notificar: **AMANDA LASSO DIAZ**

Dirección de notificación usuario: **GIBRALTAR, MZ 16 CS 11**

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

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que proceden: 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.

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, 05 de Octubre de 2017

Señora  
**AMANDA LASSO DIAZ**  
**GIBRALTAR, MZ 16 CS 11**  
Teléfono: 3113683375  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por aviso Resolución **PQRDS – 4276 del 27 de Septiembre de 2017.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1912 correspondiente de la Resolución PQRDS – 4276 del 27 de Septiembre de 2017 ***”POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRÍCULA N°16156”***.

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**

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri

**RESOLUCION PQRDS –4276**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO**  
**MATRÍCULA 16156**

El Profesional Especializado Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante notificación por aviso de la resolución N°SSPD-20178300049895 del 12/09/2017 expediente N° 2017830390200269E resolvió recurso de queja interpuesto por el por la señora **AMANDA LASSO DIAZ**, en la que se ordena resolver de fondo el recurso de reposición en primera instancia, procediendo remitir el expediente completo para dar trámite al recurso de apelación, respecto del predio ubicado en la GIBRALTAR, MZ 16 CS 11 identificado con matrícula N° 16156.
2. Que existe en el archivo de la entidad, la resolución N° 2395 de 05/06/2017 la cual versa sobre la petición en recurso, y resuelve lo solicitado respecto del predio así:

*RESOLUCION PQRDS 2395*

*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN*  
*MATRÍCULA 16156*

*El Técnico Administrativo adscrito a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección 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 AMANDA LASSO DIAZ en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142/94, solicita se realice la revisión a que haya lugar en el servicio principalmente en el contador del inmueble del predio ubicado en GIBRALTAR MZ 16 CS 11, identificado con Matrícula No.16156, manifestando que hace 23 meses dejo de pagar los servicios a la EPA, porque no ha sido resuelta satisfactoriamente la petición que he hecho de manera verbal.*
2. *Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula No.16156, se observa que dicho inmueble se encuentra en MORA en 24 meses por valor de \$3.042.837,49 en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.*

3. Que revisado en el sistema el historial del predio identificado con Matrícula No.16156, se pudo evidenciar que el último pago registrado fue el 16 de junio del 2015 por valor de \$ 95,975.00.

4. Que revisado el sistema se observa que se realizó visita de verificación al predio identificado con Matrícula No.16156, y esta arrojó lo siguiente SEGÚN VISITA No. 119056 del 26/05/2017 "MEDIDOR MEGASA, SERIE M9-0206349, LECTURA 1851, USO RESIDENCIAL, **HABITANTES 3**, CUENTA CON BAÑO, 1 SANITARIO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 3 GRIFOS, 1 TANQUE, # PISOS 2, USUARIO SOLICITA QUE EL ENVÍEN GEOFONO, SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR Y SE ENCONTRÓ NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES , SURTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL, SE REVISAS EL MEDIDOR EN PRESENCIA DEL USUARIO. DIEGO CORTES.

5. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con Matrícula No.16156, se observó que se factura bajo la observación NORMAL, como se evidencia en la siguiente tabla:

6. Que de acuerdo con la visita de verificación al predio identificado con Matrícula No.16156, se observa que el medidor y las instalaciones internas funcionan normal, por lo tanto los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua y con las lecturas tomadas por los funcionarios encargados de dicha labor, por lo que no es viable descuento alguno.

7. Que así mismo, se informa que el artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza lo siguiente: "Artículo 146. 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.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

8. Que de igual manera, es deber de la Empresa informarle a la peticionaria, que con el fin de ponerse al día en las obligaciones que presenta el predio identificado con Matrícula No. 16156 el usuario, puede acceder a los 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 lo cual debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en el Piso 1 del Centro Administrativo Municipal CAM en el horario de 7:30 a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:00 pm, con excepción de horarios especiales otorgados pro la Entidad, donde uno de nuestros asesores lo atenderá.

9. 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

*ARTICULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, señora AMANDA LASSO DIAZ, que según visita realizada al predio ubicado en GIBRALTAR MZ 16 CS 11, identificado con Matrícula No.16156, se observó que el medidor y las instalaciones internas funcionan normal, por lo tanto los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua y con las lecturas tomadas por los funcionarios encargados de dicha labor, por lo que no es viable descuento alguno.*

*ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que de igual manera, es deber de la Empresa informarle a la peticionaria, que con el fin de ponerse al día en las obligaciones que presenta el predio identificado con Matrícula No. 16156, el usuario, puede acceder a los 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 lo cual debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en el Piso 1 del Centro Administrativo Municipal CAM en el horario de 7:30 a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:00 pm, con excepción de horarios especiales otorgados pro la Entidad, donde uno de nuestros asesores lo atenderá.*

*ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la señora AMANDA LASSO DIAZ de la presente Resolución.*

*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 cinco (05) días del mes de Junio de Dos Mil Diecisiete (2017).*

*NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE*

*SANDRA LILIANA MEZA LOPEZ*

*Técnico Administrativo I  
Dirección Comercial*

3. Que la misma fue recurrida y rechazada mediante resolución N°2797 del 06/07/2017 así:

*RESOLUCIÓN PQRDS-2797*

*POR MEDIO DE LA CUAL SE RECHAZA UN RECURSO DE RESPOSICIÓN EN  
SUSBSIDIO DEL DE APELACIÓN MATRÍCULA -16156*

*El Profesional Especializado Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos 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, previos los siguientes:*

*CONSIDERANDOS*

*Que la señora AMANDA LASSO DIAZ, identificada con C.C. N° 28.945.204, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita lo siguiente mediante el recurso de Reposición:*

*Que se sirva revocar la resolución PQRDS 2395 del 05 de Junio de 2017*

*Que se realice prueba de ecosonograma para descartar conexiones ilegales de terceros.*

*Que se ajuste el valor pendiente de pago de acuerdo al consumo real.*

*Que se realice el cobro del servicio de acuerdo al cobro consumo real.*

*Lo anterior en relación al predio ubicado en GIBRALTAR, MZ 16 CS 11, identificado con Matrícula Interna 16156,*

- 1. Que mediante resolución PQRDS – 2789 del 28 de Junio de 2017, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria, en la que solicita se realice la revisión a que haya lugar en el servicio principalmente en el contador del inmueble arriba descrito de conformidad a lo manifestado por la peticionaria.*
- 2. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora AMANDA LASSO DIAZ, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la Resolución PQRDS – 2789 del 28 de Junio de 2017.*
- 3. Que paso seguido, se procedió a verificar la base de datos interna de la Empresa Prestadora en relación a la matrícula interna No. 16156, evidenciando que presenta mora de veinticinco (25) periodos de facturación y no se ha cancelado los valores que no son objeto de recurso, tales como los cargos fijos en los servicios de Acueducto y Alcantarillado y la totalidad del servicio de Aseo, que el último pago realizado en el predio fue el día 16 de Junio de 2015; De conformidad con lo preceptuado por la ley 142 de 1994 en su artículo 155 el cual reza al pie de la letra lo siguiente: (...) Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para*

*atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.*

*4. Que adicional a ello, la ley especial en servicios públicos Domiciliarios de referencia establece lo siguiente: Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

*De conformidad con lo anteriormente Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.*

#### **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 2395 del 05 de Junio de 2017 interpuesto por la señora AMANDA LASSO DIAZ 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 Seis (06) días del mes de Julio de Dos Mil Diecisiete (2017).*

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
*Profesional Especializado*

*Dirección Comercial*

4. Que se procedió a revisar la decisión tomada en primera instancia y lo manifestado en el escrito de reposición interpuesto por el peticionario Manifestando que no está de acuerdo a los metros cúbicos recibidos por que el costo es demasiado elevado para estrato 2 bajo, que no responden a la solicitud de un ecosonograma que pidió como último recurso y después entraremos a solucionar la deuda.

5. Que el promedio de consumos en el predio es de 12M3 de conformidad con el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5
			Código	Descripción							
1907	1894	13	-1	NORMAL	26/09/2017	12	15	16	13	16	14
1894	1879	15	-1	NORMAL	29/08/2017	13	16	13	16	14	15
1879	1863	16	-1	NORMAL	27/07/2017	13	13	16	14	15	17
1863	1850	13	-1	NORMAL	29/06/2017	13	16	14	15	17	16
1850	1834	16	-1	NORMAL	30/05/2017	13	14	15	17	16	14
1834	1820	14	-1	NORMAL	27/04/2017	13	15	17	16	14	18
1820	1805	15	-1	NORMAL	28/03/2017	13	17	16	14	17	14
1805	1788	17	-1	NORMAL	24/02/2017	14	16	14	18	14	17
1788	1772	16	-1	NORMAL	25/01/2017	14	14	18	14	17	16
1772	1758	14	-1	NORMAL	26/12/2016	13	18	14	17	16	14

6. Que se consultó con el funcionario que realizó la visita de verificación y manifestó que no había anomalía alguna en el funcionamiento del medidor y las instalaciones internas se encuentran normales y de conformidad con el número de personas y los consumos mes a mes son por debajo de lo normal ya que **para una sola persona el consumo promediado es de 6M3** por ende se le informa que el valor de la facturación obedece al consumo cargos fijos y los intereses de mora que generan mes a mes.

7. Que por lo anterior no procede enviar el aparato de geófono al predio solamente se envía cuando se presenta anomalía en el consumo y si el aparato de medición está registrando con las llaves cerradas.

8. Que conforme a la ley 142 de 1994 es obligación legal de las oficinas de peticiones quejas y reclamos atender y solucionar las peticiones en cuanto a facturación se refieren.

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

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar el contenido de la resolución PQRDS 2395 del 05 de Junio de 2017.

**ARTICULO SEGUNDO:** Negar la pretensión de enviar geófono al predio con Matrícula N°16156 ya que todo está normal y el medidor no presenta registro de consumo con las llaves cerradas y se revisó todas las instalaciones y el medidor en presencia de la peticionaria.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar la presente decisión a la Señora **AMANDA LASSO DIAZ**, informándole que se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, para que surta el trámite de apelación interpuesto como subsidiario dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la decisión.

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

***HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO***

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

**Abogado Peticiones Quejas y Recursos.**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA**