

AVISO 1221

12 DE DICIEMBRE de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LINA MARIA BETANCUR HERRERA** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4953 DEL 03 DE DICIMEBRE DE 2018**

Persona a notificar: **LINA MARIA BETANCUR HERRERA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO MANATIALES MZ I NO. 8 III ETAPA**

Funcionario que expidió el acto **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **ABOGADA CONTRATISTA**

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. advirtiéndole 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.

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.

Armenia, 12 De Diciembre 2018

Señora
LINA MARIA BETANCUR HERRERA
BARRIO MANATIALES MZ I NO. 8 III ETAPA
Teléfono: 3117728223
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 4953 DEL 03 DE DICIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1221 correspondiente a la **RESOLUCION PQRDS 4953 DEL 03 DE DICIEMBRE DE 2018. POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 66177.**

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,

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I

RESOLUCION PQRDS 4953

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 66177

La abogada Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial 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 **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el día 21 de noviembre se efectuó la suspensión del servicio en el predio ubicado en la **ET 2 MZ 9 CS 17 BARRIO VILLA ALEJANDRA**, identificado con Matrícula **66177** e indica que la condición socioeconómica que atraviesa le dificulta hacer el pago, manifiesta que pagaba puntualmente y que pedía revisar los valores pero se le decía que era consumo. Indica que la Empresa tenía la obligación de haber suspendido el servicio máximo a los dos meses de deuda y que solo hasta ahora se hace, pese a las disposiciones de la ley 689 de 2001 y de la ley 142 de 1994, así como de la jurisprudencia. Por lo anterior, solicita hacer las correcciones correspondientes en la facturación y que reduzca el cobro a tres períodos por la falta del vital líquido, luego indica que se descuente el valor adeudado y se modifique a un tiempo de cinco meses.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **ET 2 MZ 9 CS 17 BARRIO VILLA ALEJANDRA**, identificado con Matrícula **66177**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de un millón cuatrocientos veintidós mil ciento dieciocho pesos (\$1.422.118), correspondiente a once (11) cuentas con saldo en el servicio de Acueducto, diecinueve (19) cuentas con saldo en el servicio de Alcantarillado y nueve (9) cuentas con saldo en el servicio de Aseo.
3. Que en fecha 6 de abril de 2018 fue instalado un medidor de agua en el predio identificado con **Matrícula 66177**, tal como se detalla en los registros de la entidad:

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2018-04-06 10:57:49	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2018-04-17 10:59:54	Observación	SE INSTALA MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1/2// ARMANDO LONDOÑO// LINA M BETANCOURT
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	167
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO AUXILIAR GCP
Usuario	DACARDONA	Cedula	0

4. Que al verificar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 66177**, se observa que al inmueble se le facturaban consumos por promedio hasta la fecha de instalación del medidor, ya que a partir de allí se le ha facturado por diferencia de lecturas con base en los registros arrojados por el medidor de agua, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4071	247	209	38	-1	NORMAL	29/11/2018	28
4052	209	177	32	-1	NORMAL	31/10/2018	27
4033	177	143	34	-1	NORMAL	29/09/2018	25
4014	143	110	33	-1	NORMAL	31/08/2018	23
3995	110	77	33	-1	NORMAL	31/07/2018	20

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
3976	77	48	29	-1	NORMAL	29/06/2018	18
3957	48	18	30	-1	NORMAL	31/05/2018	16
3938	18	0	18	-1	NORMAL	30/04/2018	14
3919	0	0	15	25	DIRECTO	27/03/2018	15
3900	0	0	16	25	DIRECTO	28/02/2018	15

5. Que de lo anterior se concluye que los cobros que se venían efectuando al predio identificado con **Matrícula 66177** con anterioridad a la instalación del medidor, eran inferiores a los consumos reales del inmueble, ya que a partir de la instalación del medidor el cobro se empezó a hacer con base en las lecturas que este instrumento ha arrojado, tal como se observa en la tabla anterior en la que se ve que a partir del período mayo la facturación se efectúa por diferencia de lecturas a partir de la instalación del medidor.
6. **Que por su parte el art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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”*.
7. Que dado lo anterior, no es procedente efectuar descuentos o reajustar la facturación generada al predio identificado con **Matrícula 66177**, pues con anterioridad a la instalación del medidor los consumos eran inferiores ya que eran facturados por promedio, pero a partir de la instalación de este aparato se registran los consumos reales del predio con base en la diferencia de las lecturas que son tomadas en el inmueble.
8. Que de otra parte, en materia de rompimiento de solidaridad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en diferentes conceptos ha establecido que se deben tener en cuenta unos requisitos o presupuestos para que opere la figura, siendo estos:
 - Que quien alegue rompimiento de la solidaridad sea el propietario quien deberá probar su calidad, a través de prueba idónea, siendo esta el certificado de tradición.
 - Que quien se benefició del servicio no fue el propietario, o el usuario, es decir que el predio se encontraba arrendado, hecho que igualmente se debe probar.
 - La existencia de una deuda generada por la omisión de la entidad prestadora de suspender el servicio en el término establecido en el art. 140 de la LSPD y contrato de condiciones uniformes.”
9. Que por su parte en el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio por parte de la empresa, se establece con relación a la suspensión por incumplimiento que:

“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 dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la ley 142 de 1994”.

10. Que ante el incumplimiento en los pagos del servicio respecto del predio identificado con **Matrícula 66177**, la Empresa si generó órdenes de corte y suspensión del servicio tal como se evidencia en los registros que se exponen a continuación, los cuales son muestra de los reportes que se encuentran con relación a esta matrícula:

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2016-12-19 10:42:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2016-12-22 01:20:50	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

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2017-02-21 09:33:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2017-03-08 04:26:40	Observación	llave de paso mala
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	4473
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	GILDARDORP	Cedula	1

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2017-03-16 08:00:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2017-03-23 03:26:40	Observación	medidor en concreto
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	4473
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	BIBIANARM	Cedula	1

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2017-04-25 11:20:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2017-04-26 11:24:23	Observación	USUARIO NO PERMITE
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	4473
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	GILDARDORP	Cedula	1

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2017-09-14 08:50:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2017-09-14 04:11:58	Observación	CORTE DEL SERVICIO INSTALANDO DISPOSITIVO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2018-03-15 08:00:54	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2018-03-15 06:04:21	Observación	EJECUTA CORTE ESPECIAL, LLAVE EN OFICINA FRC
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2018-11-21 08:33:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-11-22 10:18:26	Observación	INSTALA TAPON MGN, RETIRA CHAPOLA (OFICINA)
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

11. Que como puede notarse la acumulación de la deuda obedece a razones ajenas a la voluntad de la Empresa, la cual si generó repetidamente diferentes órdenes de corte y suspensión del servicio y dichas actividades se ejecutaron en relación con el predio identificado con **Matrícula 66177**, ello independientemente de algunas órdenes incumplidas bajo observaciones como “llave de paso mala, medidor en concreto, usuario no permite”, es decir por causas imputables al usuario y no a la voluntad de la empresa prestadora.
12. Que adicionalmente no se cumplen con los exigidos legalmente para considerar que en el caso opera el rompimiento de solidaridad, pues en primer lugar la peticionaria no probó su calidad de propietaria, de otra parte la situación planteada no corresponde a que el inmueble estuviese en manos de un

arrendatario y finalmente se tiene que la acumulación de la deuda para el predio identificado con **Matrícula 66177** obedece a razones ajenas a la voluntad de la Empresa.

13. Que dada la cantidad de meses que adeuda el predio por concepto de la prestación del servicio, se han generado a la fecha intereses moratorios que incrementan ostensiblemente el valor a pagar. **Matrícula 66177.**
14. Que dado lo anterior se ofrecerá a la peticionaria la opción de realizar el pago de contado del total de la obligación y exonerarse así de los intereses moratorios que han sido causados con lo que se reducirá considerablemente el valor de la obligación, para ello podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 66177.**
15. Que la usuaria también cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que previo cumplimiento de requisitos tenga la posibilidad de acceder a una financiación acorde con su capacidad de pago, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula 66177.**
16. Que finalmente se informará a la usuaria, que para que la Empresa proceda a la reconexión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 66177**, deberá eliminarse la causa que dio origen al corte, esto es la falta de pago oportuno, por tanto, deberá saldar la deuda u organizar la situación frente a ello de tal forma que sea posible tan pronto se adelante esta gestión, acceder a su solicitud.
17. 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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, en el sentido de efectuar descuento, eliminar la deuda o reajustar el cobro que recae sobre el predio identificado con Matrícula **66177**, ya que revisada la situación del predio se encuentra que no se cumple con los requisitos exigidos legalmente para que en el caso opere el rompimiento de solidaridad.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, que para que la Empresa proceda a la reconexión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 66177**, deberá eliminarse la causa que dio origen al corte, esto es la falta de pago oportuno, por tanto, deberá saldar la deuda u organizar la situación frente a ello de tal forma que sea posible tan pronto se adelante esta gestión, proceder al restablecimiento.

ARTÍCULO TECERO: Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, que con anterioridad a la instalación del aparato de medición los consumos eran inferiores ya que eran facturados por promedio, pero a partir de la instalación de este aparato se registran los consumos reales del predio con base en la diferencia de las lecturas que son tomadas en el inmueble, razón por la cual no procede efectuar ningún reajuste al respecto en la facturación generada al predio. **Matrícula 66177.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, que cuenta con la opción de realizar el pago de contado del total de la obligación y exonerarse así de los intereses

moratorios que han sido causados con lo que se reducirá considerablemente el valor de la obligación, para ello podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 66177.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, que también cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad para que previo cumplimiento de requisitos, tenga la posibilidad de acceder a una financiación acorde con su capacidad de pago, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula 66177.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **LINA MARIA BETANCURT HERRERA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los tres (3) días del mes de Diciembre de Dos mil dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

|

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ
Abogada/ Contratista
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 4953 del 3 de Diciembre de 2018**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)