

AVISO No. 494

06 de octubre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ STELLA BUITRAGO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4025 del 26 de septiembre de 2022**

Persona a notificar: **LUZ STELLA BUITRAGO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO BELENCITO MZ H # 8**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada Contratista**

Se informa que, una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Armenia, Quindío. 06 de octubre 2022.

Señor (a):

LUZ STELLA BUITRAGO

Dirección: **BARRIO BELENCITO MZ H # 8**

Matrícula No.17877

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **494** de la **Resolución PQRDS 4025 del 26 de septiembre de 2022**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.494** de la **Resolución PQRDS 4025 del 26 de septiembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION. Matrícula No. 17877"**.

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



RESOLUCIÓN PQRDS 4025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2022PQR88857 DEL 2022-09-06
MATRICULA 17877

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 **LUZ STELLA BUITRAGO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, presentó por medio de la Defensoría del Pueblo regional Quindío, quien remitió a nuestra entidad la petición por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios petición con Radicado No. **2022PQR642413** del 17 de agosto de 2022, a la cual se dio respuesta a la solicitud de la usuaria mediante Oficio PQRDS 3598 del 23 de agosto de 2022, manifestándole lo siguiente:

“Cordial saludo,

De conformidad con la situación por su parte expuesta mediante escrito de referencia, es menester de la Entidad Informar que se dará respuesta únicamente a los hechos que son competencia de Empresas Públicas de Armenia, lo cual expone la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Defensoría del Pueblo Regional Quindío en su petición.

*La señora **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO**, interpuso Derecho de Petición con Radicado No. **2022PQR319687** del 31 de marzo de 2022, remitida por la Personería Municipal de Armenia, la entidad dio respuesta a la peticionaria por medio del **Oficio PQRDS 1186** del 07 de abril de 2022 y se informó de la respuesta a la personería por medio del **Oficio PQRDS 1188** del 07 de abril de 2022.*

*El día 19 de abril de 2022, la señora **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO** acudió a la entidad con el fin de notificarse personalmente de la respuesta brindada a su derecho de petición suministrándole el acto administrativo para su conocimiento y fines pertinentes.*

*Dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUZ STELLA CAMARGO BUITRAGO**, interpuso Recurso de Reposición en subsidio de apelación en contra del Oficio **PQRDS 1136** del 07 de abril de 2022, por lo cual es importante hacer claridad que el oficio por medio del cual se dio respuesta a su derecho de petición es el Oficio **PQRDS 1186** del 07 de abril de 2022 y no el Oficio **PQRDS 1136** del 07 de abril de 2022 como ella lo indica en su escrito.*

El Recurso de Reposición en subsidio de apelación, fue rechazado por medio de la Resolución **PQRDS 1734** del 12 de mayo de 2020, debido a que evidenciando en el sistema de la entidad en su momento el último pago realizado a la **matrícula No.17877** fue el **28 de marzo de 2016** por valor de **\$ 47.356**; confirmando que no se efectúa ningún tipo de pago o abono a la deuda en mora la cual en su momento era de **SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL NOVENTA Y NUEVE PESOS Mtce (\$6.900.099)**, correspondiente a setenta y cuatro (74) cuentas del servicio de Acueducto, sesenta y siete (67) cuentas del servicio de Alcantarillado y setenta y dos (72) cuentas del servicio de Aseo, ni siquiera de los valores que no son objeto de recurso, tales como los cargos fijos de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, 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.

Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado
17877	\$6.900.099,00	\$0,00	34261524

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
178771	1	ACUEDUCTO	74	\$3.211.611	\$0	\$3.211.611
178772	2	ALCANTARILLADO	67	\$2.697.980	\$0	\$2.697.980
178777	7	ASEO	72	\$990.508	\$0	\$990.508

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
96164	25445066	\$47.356	2016-03-28 12:00:00	2016-06-21 11:06...	MIGRA
96831	25554607	\$46.147	2016-04-22 12:00:00	2016-04-22 04:06...	MIGRA
95598	25340347	\$56.907	2016-02-25 12:00:00	2016-02-25 04:23...	MIGRA
94882	25231242	\$33.299	2016-01-28 12:00:00	2016-01-28 05:01...	MIGRA
94309	25119774	\$43.589	2016-01-05 12:00:00	2016-01-05 11:22...	MIGRA

Que, lo anterior se le informó a la peticionaria en el **último párrafo del Oficio PQRDS 1186 del 07 de abril de 2022** sobre el pago de las sumas objeto no de reclamo, como lo son cargos fijos y el servicio de Aseo.



Posteriormente, la usuaria interpuso recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado 20225292024112 del 20 de mayo de 2022, por lo cual la superintendencia requirió a Empresas Públicas de Armenia E.S.P copia del expediente completo, con la finalidad de realizar el debido análisis y estudio de su procedencia; la entidad prestadora por medio de **OFICIO-PQRDS 1991** del 26 de mayo de 2022 remitió el expediente completo para su conocimiento y fines pertinentes.

El día 16 de junio de 2022 la SSPD notificó a EPA ESP de la **Resolución No.SSPD20228300612525 del 13/06/2022 proferida dentro del expediente No. 2022830390200100E**, por la cual se decide un recurso de Queja, informando y decidiendo lo siguiente:

“Una vez analizado el expediente bajo estudio, se obtiene que el argumento de la empresa para proferir el acto rechazo de los recursos, encuentra fundamento jurídico y hasta fáctico, dado que el recurrente no cumple con el requisito de procedibilidad previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, esto es, que antes de presentar los recursos o con la presentación de los mismos, acredite el pago de los valores que no son objeto de reclamo, pues no se ha demostrado situación diferente por parte de la recurrente, por lo tanto, es procedente el rechazo de los recursos proferido por la empresa.

Debe tenerse presente que, la recurrente al momento de presentar la reclamación como se observa a folio 4 del expediente no ha indicado que reclama por toda suma proveniente de la prestación de los servicios públicos, sino por los valores facturados del servicio de acueducto para el inmueble ubicado en la dirección Manzana H casa 8 barrio Belencito de Armenia Quindío, con matrícula N° 17877, desde septiembre de 2020, y por ello para interponer válidamente la impugnación contra la respuesta dada a la reclamación, estaba en la obligación de dar cumplimiento al requisito de procedibilidad del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, de cancelar las sumas facturadas que no fueron objeto de reclamación o del promedio del consumo de los últimos cinco (05) periodos.

Como el hecho que, el requisito de procedibilidad de los recursos, contenido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, fue puesto de presente a la recurrente, por parte de la empresa, desde el momento mismo de responder a la reclamación, como se observa a folio 22 del expediente, en los siguientes términos: “frente a la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (05) días siguientes... advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 ”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En consecuencia, una vez valoradas las pruebas obrantes dentro del expediente bajo estudio, se puede inferir que: i) La recurrente tenía la obligación de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, cuando no ha reclamado por el total de la factura de servicios públicos, sino por sino por los valores facturados del servicio de acueducto para el inmueble ubicado en la dirección Manzana H casa 8 barrio Belencito de Armenia Quindío, con matrícula N° 17877, ii) que la empresa procuró que la recurrente pudiera cumplir con esa obligación, de cancelar las sumas que no

son objeto de reclamo antes o al interponer los recursos en vía administrativa, indicando esta situación en el escrito que responde a la reclamación, como se observa a folio 22 del expediente, y iii) **que ese pago no se ha efectuado previo o concomitante a la interposición de la impugnación radicada con el N° 2022PQR765458 del día 22 de abril de 2022.**

Es de anotar, que el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, es claro al establecer que el usuario para poder recurrir debe haber efectuado el pago de las sumas que no son objeto de reclamación o en su defecto el pago de los consumos promedios, por tanto, en este caso, cuando la recurrente no cumplió con el requisito exigido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, como se evidencia en el expediente, y en ello no media responsabilidad del prestador, quien por el contrario facilitó su cumplimiento, no es posible darle trámite a sus recursos.

Dado que en el caso analizado, se obtiene que, no se ha dado cumplimiento a todos los requisitos previstos en la Ley para que sea posible tramitar los recursos, como el artículo 78 del CPACA estipula que en estos casos los recursos se deben rechazar, solo puede concluirse que la decisión de la empresa que es impugnada en queja, es procedente

En mérito de lo expuesto y en virtud de que el recurso de queja busca tan solo, que se revise el aspecto meramente formal del rechazo del recurso de apelación, después del análisis fáctico y jurídico del acervo probatorio que reposa en el expediente bajo examen, para el presente caso se declara **IMPROCEDENTE** el recurso de queja.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de queja de radicado N° 20225292024112 del día 20 de mayo de 2022, presentado contra la Resolución de radicado N° PQRDS1734 del día 12 de mayo de 2022, proferida por la empresa Empresas Públicas de Armenia ESP, de conformidad con la parte motiva de la presente resolución.”

De lo anterior se concluye que, el recurso de QUEJA el cual es competencia para resolver de la SSPD, fue revisado y analizado el expediente de la señora LUZ STELLA BUITRAGO y decidió declararlo **IMPROCEDENTE**, ya que la entidad si cumple con la prestación del servicio pero la usuaria **NO CUMPLE** con el pago del mismo.

Que, a la fecha 23 de agosto de 2022 el predio ubicado en **BARRIO BELENCITO MZ H No.8** identificado en EPA ESP con **Matrícula No.17877** presenta deuda de saldo corriente por valor de **SIETE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$7.155.857)** correspondiente a setenta y siete (77) cuentas del servicio de Acueducto, setenta (70) cuentas del servicio de Alcantarillado y setenta y cinco (75) cuentas del servicio de Aseo.



Código Contrato	Saldo total	Saldo a favor	Cupón Generado	Código Predio
17877	\$7.155.857,00	\$0,00	34631011	7201

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
178771	1	ACUEDUCTO	77	\$3.316.272	\$0	\$3.316.272
178772	2	ALCANTARILLADO	70	\$2.786.694	\$0	\$2.786.694
178777	7	ASEO	75	\$1.052.891	\$0	\$1.052.891

Revisado el registro de pagos correspondiente a la **Matrícula No.17877**, se evidencia que el último pago realizado a la **matrícula No.17877** fue el **28 de marzo de 2016** por valor de **\$ 47.356**

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
96164	25445066	\$47.356	2016-03-28 12:00:00	2016-06-21 11:06...	MIGRA
96831	25554607	\$46.147	2016-04-22 12:00:00	2016-04-22 04:06...	MIGRA
95598	25340347	\$56.907	2016-02-25 12:00:00	2016-02-25 04:23...	MIGRA
94882	25231242	\$33.299	2016-01-28 12:00:00	2016-01-28 05:01...	MIGRA

De lo anterior se evidencia que, la usuaria abusa del derecho de su madre en el sentido de otorgar el mínimo vital y no poder suspender el servicio de acueducto por incumplimiento en el pago por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

Ahora bien, el Juzgado Cuarto Civil Municipal por medio del Oficio 2883 del 23 de agosto de 2016 Expediente 63001-40-03-004-2016-00398-00 se emitió fallo de tutela por medio del cual ordenó lo siguiente:

"PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental al acceso a agua potable, suministrado por una empresa de servicios públicos con capital estatal y al mínimo vital, de la Sra. MARÍA ESTELLA CAMARGO DE BUITRAGO identificada con c.c.24.650.925 ; agenciada en sus derechos por la Sra. LUZ ESTELLA CAMARGO BUITRAGO, identificada con c.c. 41.901.997

SEGUNDO: ORDENAR a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del contenido de la presente sentencia, para que instale un reductor de flujo que garantice como mínimo 50 litros de agua por persona al día mientras se concilia la forma en la que se cancelará la deuda.

TERCERO: ORDENAR a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA, que en el término de cinco (5) días siguientes a la notificación de esta sentencia, adelante los trámites necesarios para llegar a un acuerdo de pago con la accionante, a fin de que ella pueda responder por su obligación contractual. En dicha conciliación tendrán que pactarse plazos acordes con la situación económica de la peticionaria de manera que no se afecte su mínimo vital ni el de su núcleo familiar.

CUARTO: - INSTAR a LUZ ESTELLA CAMARGO BUITRAGO para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de esta sentencia y so pena de perder la protección otorgada en el numeral segundo, se acerque a las instalaciones de la EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA, con el fin de suscribir un acuerdo de pago que se acomode a su condición económica y permita restablecer el normal suministro de agua a su vivienda.

QUINTO: NOTIFICAR esta decisión a las partes de la tutela.

SEXTO: En caso de que ésta providencia no sea impugnada, ENVIARLA por correo a la CORTE CONSTITUCIONAL, para que se surta su eventual revisión, dentro de la oportunidad prevista en el Art. 31 del decreto 2591 de 1991.

SEPTIMO: Una vez surtida la revisión, si hay lugar a ello, archívese el expediente.. NOTIFÍQUESE, ELIAS BOHORQUEZ ORDUZ. Juez. (Firmado)"

De lo anterior se concluye que el predio actualmente cuenta con la prestación del servicio, es decir, Empresas Públicas de Armenia ESP está cumpliendo con el fallo de tutela garantizando el mínimo vital para la señora MARIA STELLA BUITRAGO CAMARGO, de conformidad con lo preceptuado por el **ARTICULO SEGUNDO** del fallo de tutela con radicación 63001-40-03-004-2016-00398-00. Del 23/08/2016, situación que puede ser comprobada por el registro de mediciones del predio que mes a mes registra el consumo efectuado.

Así mismo se hace claridad que, el fallo de tutela positivo Radicado No. 63001-4003-004-2016-00398-00 tuvo una condicionante y fue la de requerir a la tutelante para que procediera a la financiación de la deuda para con la Empresa Prestadora, sin que Hasta la actualidad, después de la ocurrencia de los hechos, se hubiese realizado acuerdo de pago.

La usuaria interpuso INCIDENTE DE DESACATO, y el JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE ARMENIA decidió **NO ABRIR** el incidente de desacato aduciendo que “es inviable colegir que el ente rogado, en cabeza de su representante, hubiera incurrido en un comportamiento negligente o desidioso, de forma dolosa y caprichosa, encaminado a dejar de concretar, sin fundamento alguno, la decisión de preservación. Por lo contrario, se vislumbra que la aducida empresa efectuó diligencias enderezadas a satisfacer la determinación tuitiva.”

Que, el día 16 de agosto de 2022 se realizó reunión en la Defensoría del Pueblo regional Quindío con el líder de PQRDS escritos Humberto Javier Salazar, la usuaria LUZ STELLA BUITRAGO, Procuraduría provincial, Personería Municipal y el Defensor del Pueblo Juan Camilo Mesa, a las 10:00 am, por medio de la cual se informó de los trámites realizados en Empresas Públicas de Armenia E.S.P., en el mes de mayo de 2022 se propuso un acuerdo de pago a la usuaria pero no accedió y en la presente reunión propuso pagar únicamente 2.000.000 de pesos de un saldo que a la fecha va en **\$7.155.857**, lo cual no es coherente debido a que la usuaria lleva SEIS AÑOS Y CINCO MESES sin pagar a EPA ESP, igualmente se indicó que se elevará la propuesta al Gerente y Director Comercial.

Por último, se informa y se aclarar que la entidad desde la emisión del fallo de tutela no ha realizado cortes/ suspensiones del servicio, situación que fue comprobada mediante diversas visitas de verificación al predio y con su registro de medición del consumo, la usuaria es quien ha INCUMPLIDO con el fallo de tutela en el cual el juez estableció la condicionante de realizar el acuerdo de pago so pena de perder la protección otorgada.

En los anteriores términos se entiende tramitada su reclamación, Frente a la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la presente 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.”

2. Que, el día 23 de agosto del año 2022 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 3599.
3. Que, el día 30 de agosto de 2022, la señora LUZ STELLA BUITRAGO se acercó a las instalaciones de la entidad y fue notificada personalmente del Oficio **PQRDS 3598** del 23 de agosto de 2022.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **LUZ STELLA BUITRAGO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del Oficio **PQRDS 3598** del 23 de agosto de 2022.
5. Que frente al recurso de reposición interpuesto por la peticionaria, es menester de la entidad manifestar lo siguiente:
6. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio identificado con **Matrícula No.17877** presenta deuda de saldo corriente por valor de \$7.445.407, así mismo el día 06 de septiembre de 2022, la usuaria realizó un abono a la deuda de \$72.640, suma que no abarca las facturas que no son objeto de reclamación, teniendo en cuenta que la usuaria reclama por alto consumo y por ende debe de cancelar todo lo correspondiente al servicio de aseo y alcantarillado y los cargos fijos de acueducto; sin embargo se dará tramite al recurso para que la superintendencia decida frente al presente caso.
7. Que, como se ha reiterado ninguno de nuestros funcionarios se ha rehusado a emitir facturas de pago parcial a la peticionaria **LUZ STELLA BUITRAGO**, ya que la finalidad es que la usuaria se encuentre al día con la deuda que presenta.
8. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).
9. Que, es pertinente reiterar que, el Juzgado Cuarto Civil Municipal por medio del Oficio 2883 del 23 de agosto de 2016 Expediente 63001-40-03-004-2016-00398-00 se emitió fallo de tutela por medio del cual ordenó lo siguiente:

"PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental al acceso a agua potable, suministrado por una empresa de servicios públicos con capital estatal y al mínimo vital, de la Sra. MARÍA ESTELLA CAMARGO DE BUITRAGO identificada con c.c.24.650.925 ; agenciada en sus derechos por la Sra. LUZ ESTELLA CAMARGO BUITRAGO, identificada con c.c. 41.901.997

SEGUNDO: ORDENAR a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del contenido de la presente sentencia, para que instale un reductor de flujo que garantice como mínimo 50 litros de agua por persona al día mientras se concilia la forma en la que se cancelará la deuda.

TERCERO: ORDENAR a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA, que en el término de cinco (5) días siguientes a la notificación de esta sentencia, adelante los trámites necesarios para llegar a un acuerdo de pago con la accionante, a fin de que ella pueda responder por su obligación contractual. En dicha conciliación tendrán que pactarse plazos acordes con la situación económica de la peticionaria de manera que no se afecte su mínimo vital ni el de su núcleo familiar.

CUARTO: - INSTAR a LUZ ESTELLA CAMARGO BUITRAGO para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de esta sentencia y so pena de perder la protección otorgada en el numeral segundo, se acerque a las instalaciones de la EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA con el fin de suscribir un acuerdo de pago que se acomode a su condición económica y permita restablecer el normal suministro de agua a su vivienda.

QUINTO: NOTIFICAR esta decisión a las partes de la tutela.

SEXTO: En caso de que ésta providencia no sea impugnada, ENVIARLA por correo a la CORTE CONSTITUCIONAL, para que se surta su eventual revisión, dentro de la oportunidad prevista en el Art. 31 del decreto 2591 de 1991.

SEPTIMO: Una vez surtida la revisión, si hay lugar a ello, archívese el expediente.. NOTIFÍQUESE, ELIAS BOHORQUEZ ORDUZ. Juez. (Firmado)"

10. De lo anterior se concluye que el predio actualmente cuenta con la prestación del servicio, es decir Empresas Publicas de Armenia ESP está cumpliendo con el fallo de tutela garantizando el mínimo vital para la señora MARIA STELLA BUITRAGO CAMARGO, de conformidad con lo preceptuado por el **ARTICULO SEGUNDO** del fallo de tutela con radicación 63001-40-03-004-2016-00398-00. Del 23/08/2016, situación que puede ser comprobada por el registro de mediciones del predio que mes a mes registra el consumo efectuado.
11. Así mismo se hace claridad que, el fallo de tutela positivo Radicado No. 63001-4003-004-2016-00398-00 tuvo una condicionante y fue la de requerir a la tutelante para que procediera a la financiación de la deuda para con la Empresa Prestadora, sin que Hasta la actualidad, después de la ocurrencia de los hechos, se hubiese realizado acuerdo de pago.
12. Que, si bien es cierto el día 16 de agosto de 2022 se realizó reunión en la Defensoría del Pueblo regional Quindío con el líder de PQRDS escritos Humberto Javier Salazar, la usuaria LUZ STELLA BUITRAGO, Procuraduría provincial, Personería Municipal y el Defensor del Pueblo Juan Camilo Mesa, a las 10:00 am, por medio de la cual se informó de los trámites realizados en Empresas Públicas de Armenia E.S.P., en el mes de mayo de 2022 se propuso un acuerdo de pago a la usuaria pero no accedió y en la presente reunión propuso pagar únicamente 2.000.000 de pesos de un saldo que a la fecha va en \$7.155.857, lo cual no es coherente debido a que la usuaria lleva SEIS AÑOS Y SEIS MESES sin pagar a EPA ESP, igualmente se indicó que se elevará la propuesta al Gerente y Director Comercial.

13. Que, una vez consultado con los directivos de la entidad, informan que no es procedente aceptar que la usuaria realice el pago únicamente de \$2.000.0000 para saldar la deuda total de \$7.445.407, teniendo en cuenta que existe imposibilidad legal de que la entidad efectúe condonaciones de deudas por la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
14. Que, se indica a la usuaria que existe imposibilidad legal contenida en la **Ley 142 de 1994**, de exonerar deudas y/o prestar el servicio a título gratuito, así:

Artículo 34. Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas. Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.

Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes:

34.1. El cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio;

34.2. La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa.

15. Que, siendo así le es prohibido a la entidad, efectuar condonación de deudas o prestar los servicios públicos domiciliarios ofertados a título gratuito, razón por la cual se ofrece a la usuaria las posibilidades enunciadas en cuanto a la exoneración de intereses moratorios por pago de contado del total de la obligación o de acceder a una financiación con ocasión de la deuda que presenta la **Matrícula 17877**, pues en ningún momento es intención de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. conculcar derechos fundamentales a la usuaria, tales como el acceso a los servicios públicos esenciales por conexidad con otros derechos, ya que como se ha evidenciado la empresa ha cumplido a cabalidad lo estipulado en el fallo de tutela con radicación 63001-40-03-004-2016-00398-00. Del 23/08/2016.
16. Que, en cuanto a la pretensión establecida en el #4 referente a la prescripción de la deuda, me permito indicar que dicha pretensión no fue presentada en el derecho de petición inicial, por lo cual no es procedente dirimir el recurso frente a la pretensión, sin embargo se informa que el predio cuenta con proceso de cobro coactivo 2021-060, del cual puede solicitar información al Área de Cobro Coactivo de la entidad.
17. Que dado lo explicado se procederá a **CONFIRMAR** el contenido del **Oficio PQRDS 3598 del 23 de agosto de 2022**, se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 17877**.

18. 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: CONFIRMAR el contenido del **Oficio PQRDS 3598 del 23 de agosto de 2022**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 17877.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ STELLA BUITRAGO**, 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. **Matrícula 17877.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ STELLA BUITRAGO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ STELLA BUITRAGO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los veintiséis (26) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

