

AVISO No 257

28 de septiembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RESOLUCION – PQRDS -2949 del 20 de septiembre de 2021

Persona a notificar: **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**

Dirección de notificación usuario CALLE 13 NO 14. 41 EDIFICIO BAHIA PLAZA PISO 12

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

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.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 28 de septiembre del 2021

Señor(a):

JULIAN BUENDIA VASQUEZ

Dirección del predio: CALLE 13 NO 14. 41 EDIFICIO BAHIA PLAZA PISO 12

MATRICULA: 52682

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 257 RESOLUCION- PQRDS – 2949 del 20 de septiembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.257** RESOLUCION-PQRDS -2949 del 20 de septiembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 52682.***

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 2949
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 52682**

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 el señor **JULIAN BEUNDIA VASQUEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CALLE 14 NORTE 12 19**, identificado con en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula N° 52682**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CALLE 14 NORTE 12 19**, identificado con en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula N° 52682**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **DOS MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS Mtce (\$3.401.867)**, correspondiente a sesenta y tres (63) cuentas del servicio de acueducto, sesenta y dos (62) cuentas del servicio de Alcantarillado y sesenta (60) cuentas del servicio de Aseo
3. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...)*.
4. Que, el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
5. Que, se informa al usuario, que la entidad realiza la entrega de la factura a la dirección de entrega, la cual es la misma del predio, siendo esta la ubicada en **CALLE 14 NORTE 12 19** de Armenia, Quindío. **Matrícula N° 52682**.
6. Que, si bien es cierto, la ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios disponen lo siguiente: ... **“Cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o**

usuario de la obligación de atender su pago. Una cosa es que el usuario no esté obligado a cumplir dentro de los plazos señalados, por ejemplo, para pagar, y otra muy distinta que quede definitivamente eximido de la obligación...”

7. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No. 52682**, la cual se llevó acabo el 14 de septiembre de 2021, encontrando lo siguiente:

“MEDIDOR MARCA ELSTER, CLASE C, SERIE R49 -1/2006-1002, LECTURA 1239, SURTE UN LOTE. PREDIO SOLO”



8. Que, verificado el registro documental de la entidad, se observa que el día 20 de noviembre de 2008, Empresas Públicas de Armenia E.S.P emitió Auto de mandamiento de pago coactivo No. 0038 en contra de la señora MARTHA CECILIA LONDOÑO LOPES, identificada con C.c No.41.887.214, debido al incumplimiento en el pago de los servicios prestados por la entidad el cual a la fecha tenia deuda de \$4.026.150, más los intereses moratorios. **Matrícula 52682**
9. Que, además la señora **MARTHA CECILIA LONDOÑO LOPEZ**, realizó financiaciones las cuales fueron suscritas por la propietaria del predio en su momento, el día 20 de noviembre de 2009, las cuales se encuentran debidamente firmadas con huella y copia de la cedula, igualmente cancelada debido al incumplimiento en el pago. **Matrícula 52682**
10. Que, el 10 de mayo de 2010, se realizó visita técnica al predio identificado con **Matrícula 52682** en la cual se encontró:

“PREDIO DE USO RESIDENCIAL CON SERVICIO DIRECTO, HABITAN 4 PERSONAS, PREDIO CUENTA CON 2 LAVAMANOS, 2 BAÑOS, 2 DUCHAS, 3 GRIFOS Y CON FIRMA DE LA SEÑORA Martha Cecilia Londoño con C.C No.41.887.214”



11. Que, el 15 de septiembre de 2010, se envió a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Oficio C-4738 mediante el cual se informa que por medio de la Resolución No.010 fechada 15 de septiembre de 2010 se ordenó el embargo del inmueble tipo predio urbano identificado con Matrícula Inmobiliaria No.280-0025239-86 ubicado en la Calle 14N 12-19, por ende se solicitó tomar nota de la medida y proceder a su registro, remitir a EPA E.S.P certificado donde aparezca tal inscripción.

Nro Matricula: 280-25239

CIRCULO DE REGISTRO: 280 ARMENIA No. Catastro:
 MUNICIPIO: ARMENIA DEPARTAMENTO: QUINDIO VEREDA: ARMENIA TIPO PREDIO: URBANO

DIRECCION DEL INMUEBLE
 1) CALLE 14 N 12-19 B/ NOGAL

ANOTACIÓN: Nro: 22 Fecha 16/9/2010 Radicación 2010-280-6-16548
 DOC: RESOLUCION 10 DEL: 15/9/2010 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA -E.P.A. DE ARMENIA VALOR ACTO: \$ 0
 ESPECIFICACION: MEDIDA CAUTELAR : 0444 EMBARGO POR JURISDICCION COACTIVA
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real del dominio, I-Titular de dominio incompleto)
 DE: EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA
 A: LONDOÑO LOPEZ MARTHA CECILIA CC# 41887214 X

FIN DE ESTE DOCUMENTO
 El interesado debe comunicar cualquier falla o error en el registro de los documentos

12. Que, mediante Resolución 031 del 2015, se emitió Auto de Terminación de Proceso de Cobro Coactivo 038 de 2008, por el pago total de la obligación correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 14 N 12-19** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.52682**
13. Que, al revisar el sistema de la entidad comercial, se evidencia que la entidad ha generado diversos cortes especiales del servicio, debido al incumplimiento en el pago de la obligación, por ende no da lugar a que la entidad de por terminado el contrato dado que, el predio cuenta con medidor y la disponibilidad del servicio.
14. Que, si bien es cierto, la entidad únicamente puede facturar 1 periodo bajo la figura de consumo promedio, revisado el registro de medición se evidencia que E.P.A E.S.P, desde hace varios años únicamente factura cargos fijos de ley en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, por ende no hemos incumplido con lo establecido. **Matrícula No.52682**

15. Que, como se indicó en el numeral 6 de la presente resolución, es deber del usuario cancelar los valores generados por la prestación del servicio, que llegado el caso que no reciba su factura, labor que la entidad si realiza, tiene la opción de acudir a la entidad a reclamarla y/o consultarla por nuestra página web. **Matrícula No.52682**

16. Que, igualmente el usuario al adquirir el predio debió tener presente que al ser urbano y tener su medidor cuenta con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y si este fue adquirido con deuda es una situación que debe solucionar con el anterior propietario del predio. **Matrícula 52682**

17. Que se dispondrá establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 52682**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

18. Que el cobro por cargo fijo se encuentran contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: “**Elementos de las fórmulas de tarifas**. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1 *Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.*

90.2 *Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 *Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”*

19. Que los usuarios de la entidad cuentan con mecanismos que proporciona la ley para que ejerzan sus derechos como consumidores y usuarios del servicio. Entre estos derechos se encuentra la reclamación, queja o recurso contra la mala facturación o el cobro indebido de servicios públicos domiciliarios, para ello EPA ESP cuenta con diversos canales de atención al ciudadano virtual y presencial, es decir el usuario siempre ha tenido la disponibilidad de presentar su inconformidad ante la entidad y no lo realizó en los últimos años a excepción del presente. **Matrícula No.52682**



20. 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.”

21. 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 al usuario 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 52682**, 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 con un funcionario de Cartera.
22. Que por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución, se concluye que no da lugar a dar por terminado el contrato con **Matrícula 52682**, así mismo si el usuario lo requiere podrá solicitar la BAJA DE LA MATRICULA, en la cual se realizará un estudio técnico y jurídico determinando así la viabilidad de la presente, es de aclarar que para ello el predio debe cumplir los requisitos y estar al día en el pago de los servicios prestados por la entidad.
23. 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 del peticionario, señor **JULIAN BEUNDIA VASQUEZ**, en el sentido de exonerar de la deuda que actualmente tiene el predio, y dar por terminado el contrato con **Matrícula 52682**, teniendo en cuenta lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución, así mismo si el usuario lo requiere podrá solicitar la BAJA DE LA MATRICULA, en la cual se realizará un estudio técnico y jurídico determinando así la viabilidad de la presente, es de aclarar que para ello el predio debe cumplir los requisitos y estar al día en el pago de los servicios prestados por la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JULIAN BEUNDIA VASQUEZ**, que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JULIAN BEUNDIA VASQUEZ**, que como se indicó en el numeral 6 de la presente resolución, es deber del usuario cancelar los valores generados por la prestación del servicio, que llegado el caso que no reciba su factura, labor que la entidad si realiza, tiene la opción de acudir a la entidad a reclamarla y/o consultarla por nuestra página web. **Matrícula No.52682**

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad, establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 52682**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTÍCULO QUINTO: Informar al peticionario, señor **JULIAN BEUNDIA VASQUEZ**, que se ofrece al usuario 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 52682**. 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 con un funcionario de Cartera.

ARTÍCULO SEXTO: 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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.

Dado en Armenia, Q., a los veinte (20) días del mes de septiembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA

NOTIFICACION PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente