

**AVISO No 28**

24 de Enero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **OLGA MARINA SERNA FONSECA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0089 del 17 de Enero de 2022

Persona a notificar: **OLGA MARINA SERNA FONSECA**

Dirección de notificación usuario **URB LA VIRGINIA MZ 25 CASA 13**

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

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

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 24 de Enero de 2022

Señor (a):

**OLGA MARINA SERNA FONSECA**

Dirección: **URB LA VIRGINIA MZ 25 CASA 13**

Correo: [Margaritavillamil81@gmail.com](mailto:Margaritavillamil81@gmail.com)

**Matricula No.67147**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 28 RES- PQRDS 0089 del 17 de Enero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 28** RES- PQRDS 0089 del 17 de Enero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 67147”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 0089**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 67147**

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 **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, Solicita de manera respetuosa revisión del cobro aplicado sobre la **Matrícula 67147** del predio ubicado en la **MZ 25 CASA 13 URB LA VIRGINIA**, informa que el inmueble estaba arrendado, lo desocuparon y como propietaria se está enterando de esta deuda tan enorme. Expone que el último pago registrado fue el 8 de agosto de 2019 y no entiende cómo se le siguió suministrando el servicio con esta conducta tan irresponsable en el pago hasta llegar a deber \$762.474. Por otra parte, solicita si no hay lugar a reclamación, por favor, qué alternativa tiene para poder pagar el servicio y ponerlo al día en el mayor plazo que para la empresa prestadora sea posible, pues no cuenta con los recursos económicos para pagar la totalidad.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ 25 CASA 13 URB LA VIRGINIA** identificado con **Matricula No.67147**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS Mte (\$762.474)**, correspondiente veintinueve (29) cuentas de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
671471	1	ACUEDUCTO	29	\$197.160	\$0	\$197.160
671472	2	ALCANTARILLADO	29	\$145.027	\$0	\$145.027
671477	7	ASEO	29	\$420.287	\$0	\$420.287

3. Que, 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”.*

4. Que, validado en el registro de pagos, se evidencia que el último pago realizado fue el día 08 de agosto de 2019 por valor de \$110.267, y ante el incumplimiento en los pagos del servicio respecto del predio identificado con **Matrícula 67147**, la Empresa generó órdenes de corte y/o suspensión del servicio.
5. Que, la acumulación de la deuda obedece a razones ajenas a la voluntad de la Empresa, la cual si generó diferentes órdenes de suspensión del servicio, es de aclarar que el Gobierno Nacional por medio del Decreto 441 del 2020 ordenó la reinstalación de todos los predios que tuvieran el servicio suspendido Durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la Pandemia COVID-19. **Matrícula 67147**.
6. Que, en conclusión, se encuentra que la acumulación de la deuda obedece a razones ajenas a la voluntad de la Empresa ya que el predio cuenta con la prestación del servicio debido a que el Gobierno Nacional. **Matrícula 67147**.
7. 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.”**

8. 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 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 67147**.
9. 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 67147**.
10. 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 (...).*

11. 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 63966**, 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.
12. Que el cobro por cargo fijo se encuentra 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...”*
13. Que, en relación a las cuentas emitidas para los servicios de acueducto y alcantarillado, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes, dado que todo lo facturado corresponde a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.
14. Que, para el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad, re liquidar la cuenta **No.57151349** en el sentido de que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el predio se encuentra desocupado y el medidor no registró movimiento.
15. 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 **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, en el sentido de aplicar descuentos a la deuda que actualmente recae sobre el predio ubicado en **CL 35 19 A – 40 MIRAFLORES** identificado con **Matrícula No.67147** ya que revisado el caso se encuentra que no se cumple con los requisitos exigidos legalmente para que en el caso opere el rompimiento de solidaridad.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al Área de Facturación de la entidad, re liquidar la cuenta de aseo **No.57151349** en el sentido de que no sea facturado ningún valor por concepto de producción, teniendo en cuenta que el predio se encuentra desocupado y el medidor no registró movimiento.

**ARTÍCULO TECERO:** 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 67147**, 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 CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, que, en relación a las cuentas emitidas para los servicios de acueducto y alcantarillado, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes, dado que todo lo facturado corresponde a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, 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 67147.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, 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 67147.**

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Informar a la peticionaria, señora **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No.55416978, No.55755398, No.56093826, No.56436714, No.56779069**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 67147.**

**ARTÍCULO OCTAVO:** Notificar a la peticionaria, señora **OLGA MARINA SERNA FONSECA**, de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los diecisiete (17) días del mes de enero de Dos mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP