



AVISO No 319

05 de noviembre 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 -3485 del 26 de octubre de 2021**

Persona a notificar: **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 13 N 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. 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 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, 05 de noviembre del 2021

Señor(a):

JULIAN BUENDIA VASQUEZ

Dirección del predio: CALLE 13 N 14 41 EDIFICIO BAHIA PLAZA PISO 12

MATRICULA: 52682

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 319 RESOLUCION - PQRDS – 3485 del 26 de octubre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.319** RESOLUCION - PQRDS -3485 del 26 de octubre 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

Citación de Notificación Personal No. **3486** de 26/10/2021

Armenia, Q. 26 de octubre de 2021

Señor (a):

JULIAN BUENDIA VASQUEZ

Dirección: **CALLE 13 N 14 41 Edificio Bahia Plaza Piso 12**

Cel: 314 617 3768

Matricula No.52682

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3485.*

De manera comedida me permito informarle que debe 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 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 3485 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCIÓN PQRDS 3485
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
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 informó 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 mediante **Resolución PQRDS 2949 del 20 de septiembre de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

“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 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 períodos 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).

3. Que el día 20 de septiembre del año 2021 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio No. 2950.
4. Que al no surtirse por parte del peticionario la Notificación personal, se realizó notificación por aviso mediante **Oficio No.257** el día 28 de septiembre de 2021, suministrándole la respuesta **Resolución PQRDS No. 2949** del 28 de septiembre de 2021
5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 2949 del 28 de septiembre de 2021**.
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P
Correspondencia Recibida: 2021RE3895
Ciudadano: Julián Buendía Fecha: 2021-10-06 15:24:44 Asunto: Recurso de Reposición Anexos: 0 Destinatario: Javier Salazar Giraldo Dirección Comercial Recibido por: Marileny Sanchez León PQRDS asociado: 2021PQR66336

Armenia, octubre 06 de 2021

Señores:

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP

E. S. D.

**RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO
CONTRA LA RESOLUCION PQRDS 2949 POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE PETICION
MATRICULA 52682**

JULIAN BUENDIA VASQUEZ, identificado como aparece al pie de mi firma, dentro de los términos de ley me permito interponer recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la RESOLUCION PQRDS 2949 POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE PETICION MATRICULA 52682

Fundo el presente recurso en el hecho que el suscrito jamás tuvo la oportunidad de referirme a alguna factura, vulnerándose el debido proceso, ya que en su momento se pudieron interponer los recursos de ley, y no obstante con este tramite el suscrito esta dando a conocer sus descargos e inconformidades, esto no es óbice para que la EPA, no hubiera permitido dar a conocer los cobros realizados.

Su entidad estaba en la obligación de suspender el servicio al segundo periodo de facturación sin pago, de conformidad con el

"Artículo 130. Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".

Parágrafo. *Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá de dos periodos consecutivos de facturación la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma* (subraya mía).

La parte subrayada es clara en determinar que al segundo periodo de facturación sin pago la prestadora debe suspender el servicio, y al no hacerlo se "romperá la solidaridad prevista en esta norma". Significa que, al darse el incumplimiento de la Empresa en su obligación legal de suspender el servicio por falta de pago de dos (2) facturas por parte del arrendatario del inmueble, el propietario queda exonerado de la obligación de pago de la facturación que se genere en adelante.

Ahora bien, al igual que la propia solidaridad establecida en la misma norma, su ruptura surge *ipso jure*, o sea que opera sin necesidad de ser reconocida por la prestadora, pues no es por su voluntad que ocurre sino por disposición del Legislador; aunque, al contrario de la solidaridad, que es garantía para los prestadores de servicios públicos, la ruptura legal lo es para los propietarios de los inmuebles quienes no tienen por qué cargar con la desidia de aquéllas. Entonces, la solidaridad y su ruptura conforman una regla de equilibrio entre los derechos legales y contractuales del prestador y del propietario del inmueble.

Y la obligación legal y contractual de las empresas de servicios públicos frente al propietario no termina en la suspensión del servicio, pues si bien el artículo 140 de la Ley 142 refiere tal obligación, el artículo 141 la implementa con la de terminación del contrato y corte definitivo del servicio, por el incumplimiento del mismo "por un periodo de varios meses, o en forma repetida", la cual es acogida en las condiciones uniformes.

Adicionalmente, se tiene que de conformidad con el artículo 143 de la misma Ley 142, para que la empresa restablezca el servicio cuando la causa es imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa que ocasionó la suspensión o el corte. Así, si la empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte, el propietario del inmueble no será solidario de las obligaciones que se causen a partir de tal restablecimiento.

Al respecto ha explicado bastante la Superintendencia con fundamento en la norma y la Jurisprudencia de la Corte Constitucional. Y en particular, en el concepto SSPD 443 de 2006, transcribió de tal Jurisprudencia en el sentido que en desarrollo y ejecución del mencionado Contrato de servicios públicos domiciliarios los prestadores pueden realizar actos conducentes a la recuperación de la cartera morosa, ofreciéndole al efecto a sus deudores planes de pago que conlleven descuentos, financiación, plazos adicionales y demás medidas recaudatorias, que sin discriminación alguna, pero bajo taxativos requisitos y condiciones que no le concedan a los deudores morosos la posibilidad de continuar recibiendo los respectivos servicios si incumplen el

"acuerdo de pago". Por tanto, "Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma". Mientras que "En el evento en que la empresa suscriba acuerdos de pago con los arrendatarios, en los que no se haya hecho parte el propietario del inmueble arrendado, éste no será responsable solidario del pago de lo que se adeuda. Esto debido a que el acuerdo de pago es un contrato distinto al de condiciones uniformes respecto del cual no existe solidaridad". Y concretó: "En conclusión, las deudas derivadas de acuerdos de pago sólo se pueden exigir de la persona o personas que los hayan suscrito".

CONCLUSIÓN.

La EPA no solamente estaba obligada a la suspensión del servicio en garantía del derecho del propietario del inmueble, sino que también al corte y terminación del contrato, y en esto incumplió la Ley y el Contrato causando la acumulación de varias facturas sin cancelar y por ende la ruptura de la solidaridad, sin que las medidas tomadas en virtud de la emergencia sanitaria proferidas por el Gobierno Nacional afecten la disposición del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, ni sobre la solidaridad legal ni sobre su ruptura.

PETICIÓN

En razón de los fundamentos fácticos y en derecho expuestos, le ruego se sirva Reponer la Resolución de la referencia y de no ser procedente se sirva remitir el expediente para que surta el grado de apelación.

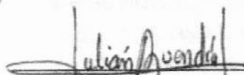
Así mismo solicito comedidamente declarar que al suscrito le asiste el derecho reclamado, y en estas condiciones, la EPA deberá desmontar de la facturación a cobrarme como propietario esa suma, y que siendo la reclamada deberá quedar "congelada" hasta tener una decisión en firme de la Superintendencia en su instancia de apelación.

PROCEDIMIENTO

La presente petición debe tramitarse por el procedimiento especial de la ley 142 de 1994 (arts. 152 a 159), complementado con las disposiciones pertinentes del CPACA (especialmente en lo

que corresponde a la **NOTIFICACIÓN PERSONAL**, arts. 67, 68 y 69) y la ley 1755 de 2015 (especialmente sobre peticiones incompletas, arts. 15 y 17).

Atentamente,


JULIAN BUENDIA VASQUEZ
C.C. No.

3146173768 Brian Gamboa

Notificar: Calle 13 N. 14-41 Edificio Bahía Plaza piso 12.

7. Que ante el incumplimiento en los pagos del servicio respecto del predio identificado con **Matrícula 52682**, la Empresa generó órdenes de corte y/o suspensión del servicio tal como se evidencia en los registros que se exponen a continuación:

Codigo de la atención	Orden Actividad	Actividad		Observación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
		Código	Descripción			
511674,	546335,	12,	CORTE DEL SERVICIO	REALIZADO ANTERIORMENTE	2019-09-24 16:54:37	2019-09-25 09:31:45
482543,	515739,	12,	CORTE DEL SERVICIO	Realizada anteriormente	2019-07-25 16:53:29	2019-07-26 15:02:18
466770,	499302,	12,	CORTE DEL SERVICIO	SIN SERVICIO REALIZADA ANTES	2019-06-25 17:32:35	2019-06-26 00:00:00
451999,	483754,	12,	CORTE DEL SERVICIO	SIN SERVICIO REALIZADA ANTES	2019-05-27 16:39:53	2019-05-28 00:00:00
438233,	469312,	12,	CORTE DEL SERVICIO	REALIZADO ANTERIORMENTE	2019-05-02 17:14:05	2019-05-03 00:00:00
378941,	407330,	12,	CORTE DEL SERVICIO	LOTE	2018-11-27 17:34:20	2018-11-28 00:00:00
217828,	236712,	150,	CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	GENERACION AUTOMATICA DE: CORTE ESPECIAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO POR NO PAGO	2017-12-21 08:56:54	2017-12-22 00:00:00

8. Que, de lo anterior se puede evidenciar que efectivamente la entidad realizó el respectivo corte del servicio por el no pago de la obligación, igualmente al estar el servicio suspendido no había consumo y por ende la entidad únicamente factura cargos fijos de ley en los servicio de acueducto y alcantarillado, ya que a pesar de que el predio tiene corte del servicio cuenta con su acometida y medidor es decir con la disponibilidad del servicio. **Matrícula No.52682**
9. Que, se reiteran algunos argumentos expuestos por medio de la Resolución **PQRDS No.2949** del 20 de septiembre de 2021, así:
10. 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.**
11. 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...**”*
12. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 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*”



13. 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**

14. 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**

15. 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”



16. 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 Matrícula: 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

17. 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**
18. 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.
19. 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**
20. Que, 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**
21. 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**
22. 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**

23. 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.”

24. 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.
25. 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.
26. Que dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 2949** del 20 de septiembre de 2021. **Matrícula 69273**.
27. Que 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 52682**.

28. 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 de la **Resolución PQRDS 2949 del 20 de septiembre de 2021**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 52682.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**, 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 52682.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JULIAN BUENDIA VASQUEZ**, 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 octubre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

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 del **PQRDS 3485 del 26 de octubre de 2021**, haciéndosele saber que frente a la presente resolución no procede recurso alguno.

Notificado (a)

Notificador (a)