

AVISO No 0022

19 DE ENERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **HERMANN ANDRES LUURDY** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 0065 del 06 de enero de 2023**

Persona a notificar: **HOGAR INFANTIL LA MILAGROSA**

Dirección del predio: **AVENIDA 19 # 24 NORTE 04 CASA 27 CONDOMINIO GALICIA**

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. 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

Atentamente,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 19 de enero de 2023

Señor (a):

HERMANN ANDRES LUURDY

Dirección: **AVENIDA 19 # 24 NORTE 04 CASA 27 CONDOMINIO GALICIA**

Cel: 313 654 0427

Matricula No. 54753

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 0022- RESOLUCION PQRDS 0065 del 06 de enero de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 0021- RESOLUCION PQRDS 0065 del 06 de enero de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**.

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 0065
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO No. 2022PQR988688 DEL 2022-12-19
MATRICULA 94442

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 **HERMANN ANDRES LUURDUY**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición, la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio ubicado en **CONDominio GALICIA CR 19 24N 04 CS 27**, identificado con **Matrícula 94442**.
2. Que, mediante **Resolución PQRDS 5396 del 12 de diciembre de 2022**, se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *Acceder a la pretensión del peticionario, señor **HERMANN ANDRES LUURDY**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad realizar el descuento del cobro por suspensión del servicio cuenta No.60837317 realizada el día 18 de noviembre de 2022. **Matrícula 94442**.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *Informar al peticionario (a), señor (a) **HERMANN ANDRES LUURDY**, que la prestadora no encuentra mérito alguno para efectuar deducción en las actividades de suspensión y reinstalación del servicio de acueducto, ejecutadas respecto a la **Matrícula 94442** en el periodo de octubre de 2022, toda vez que las mismas se encuentran en estado realizado y se reportan como cumplidas por parte del Contratista.*

ARTÍCULO TERCERO: *Informar al peticionario (a), señor (a) **HERMANN ANDRES LUURDY**, que en relación al cobro del servicio de aseo este se realiza acorde al estrato del predio el cual en este caso es 4 medio, siendo este un estrato que no es sujeto pasivos de contribución ni de subsidio de acuerdo con la ley, igualmente el condominio cuenta con la opción de acceder a la tarifa multiusuario generando un beneficio económico a la propiedad horizontal con base al total del volumen de producción efectuado por las unidades individuales, para ello que es necesario que el administrador del edificio se acerque a las oficinas de atención al usuario ubicadas en la carrera 18 con calle 17 esquina centro comercial del café, con la funcionaria **Ángela Viviana Henao** encargada de la Atención preferencial; con el fin de que diligencie el respectivo formulario y así dar inicio al proceso de aforo.*

ARTÍCULO CUARTO: *Informar al peticionario (a), señor (a) **HERMANN ANDRES LUURDY**, que al presente acto administrativo se anexará la tarifa de costos con los sustentos legales de los periodos de octubre y noviembre de 2022 para su conocimiento y fines pertinentes.*

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario (a), señor (a) **HERMANN ANDRES LUURDY**, de la presente Resolución.

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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los siete (07) días del mes de diciembre de Dos Mil veintidós (2022).”

3. Que, el día 15 de diciembre de 2022 se envió al predio **Resolución PQRDS 5396 del 12 de diciembre de 2022** la finalidad de conocer del acto administrativo por medio del cual se dio respuesta a su derecho de petición.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **HERMANN ANDRES LUURDUY**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 5396 del 12 de diciembre de 2022**.
5. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación la entidad presentado manifiesta lo siguiente:
6. Que, verificada la facturación emitida por la entidad según los hechos expuestos por el peticionario, me permito informar y aclara lo siguientes respecto al cobro efectuado en cada una de ellas:

Factura No. **60335274** valor \$ 104.082 el cual corresponde al saldo en mora por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la Factura **No.59983705** (periodo de septiembre de 2022 \$ 50.251) y un valor de \$53.831 correspondiente al cobro por la prestación de los servicios en el periodo de octubre, para un total de 2 meses de deuda (septiembre y octubre) por valor de \$104.082, al cual usted informa realizó un abono de \$70.850 el día 19 de octubre de 2022 a las 2:20pm, quedando pendiente para pago de dicha factura **\$33.232**

Factura **No.60684543** por valor total de \$107.396, el cual corresponde al saldo en mora de \$33.232, \$48.164 por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el periodo de noviembre de 2022, \$14.000 por concepto de suspensión del servicio realizada el día 19 de octubre de 2022 a las 10:06 am y \$12.000 por concepto de reconexión del servicio realizada el día 20 de octubre de 2022 a las 11:52am.

7. Que, es importante aclarar al usuario que en el pago parcial que realizó no estaba incluido el valor por suspensión del servicio, dado que dicho procedimiento fue ejecutado posterior a la emisión de la factura, por ende dicho cobro se realizó en la cuenta **No.60684543** del periodo de noviembre de 2022.
8. Que, respecto a la ejecuciones de las actividades de suspensión y mediante la facturación la entidad establece claramente la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión del servicio de acueducto, por cuanto si el usuario, en el preciso momento en el cual el operario encarado de ejecutar la suspensión, no acredita el pago, la empresa esta plena y legalmente facultada para proceder a la misma, debido a que la causal de incumplimiento no se ha saneado. **Matrícula 94442**.

9. Que, en este orden de ideas tenemos que de acuerdo a lo observado en el aplicativo comercial de la entidad respecto al predio ubicado en **CONDominio GALICIA CR 19 24N 04 CS 27**, identificado con **Matricula 94442**, efectivamente, se ejecutaron las actividades de suspensión y reinstalación del servicio bajo la causal de no pago oportuno, para el mes de octubre de 2022 y las cuales se reportaron legalizadas y ejecutadas, así:

| Codigo de la atención | Estado Orden | Orden Actividad | Actividad | | Causa Atencion | |
|-----------------------|--------------|-----------------|-----------|--------------------------|----------------|------------------|
| | | | Código | Descripción | Código | Descripción |
| 892499 | 6 INCUMPLIDA | 930486 | 14 | REINSTALACIÓN DEL SER... | 14 | REINSTALACION DE |
| 892055 | 3 LEGALIZADA | 930035 | 15 | SUSPENSION DEL SERVI... | 15 | SUSPENSION DEL S |
| 877423 | 3 LEGALIZADA | 908053 | 14 | REINSTALACIÓN DEL SER... | 14 | REINSTALACION DE |
| 876944 | 3 LEGALIZADA | 907568 | 15 | SUSPENSION DEL SERVI... | 15 | SUSPENSION DEL S |
| 172778 | 3 LEGALIZADA | 187793 | 14 | REINSTALACIÓN DEL SER... | 14 | REINSTALACION DE |

▲ Detalles Del Tramite

| | | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------|----------------|
| Fecha Ejecucion | 2022-10-19 10:06:54 | Programa | WFLEGA |
| Fecha Legalizacion | 2022-10-19 11:28:20 | Observación | --Tapón ciego |
| Código Estado Orden Actividad | 3 | Código Tecnico | 4554 |
| Descripción | LEGALIZADA | Nombre | FELIPE AGUIRRE |
| Usuario | ANGELICAVM | Cedula | 1094928287 |

| Codigo de la atención | Estado Orden | Orden Actividad | Actividad | | Causa Atencion | |
|-----------------------|--------------|-----------------|-----------|--------------------------|----------------|------------------|
| | | | Código | Descripción | Código | Descripción |
| 892499 | 6 INCUMPLIDA | 930486 | 14 | REINSTALACIÓN DEL SER... | 14 | REINSTALACION DE |
| 892055 | 3 LEGALIZADA | 930035 | 15 | SUSPENSION DEL SERVI... | 15 | SUSPENSION DEL S |
| 877423 | 3 LEGALIZADA | 908053 | 14 | REINSTALACIÓN DEL SER... | 14 | REINSTALACION DE |
| 876944 | 3 LEGALIZADA | 907568 | 15 | SUSPENSION DEL SERVI... | 15 | SUSPENSION DEL S |
| 172778 | 3 LEGALIZADA | 187793 | 14 | REINSTALACIÓN DEL SER... | 14 | REINSTALACION DE |

▲ Detalles Del Tramite

| | | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------|-------------------|
| Fecha Ejecucion | 2022-10-20 11:52:55 | Programa | WFLEGA |
| Fecha Legalizacion | 2022-10-20 11:58:51 | Observación | retira Tapón |
| Código Estado Orden Actividad | 3 | Código Tecnico | 4519 |
| Descripción | LEGALIZADA | Nombre | Juan Pablo Pineda |
| Usuario | ANGELICAVM | Cedula | 1096644081 |



10. Que, el Decreto 302 del 2000 Por el cual se reglamenta la Ley [142](#) de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, establece lo siguiente sobre el tema particular y concreto:

Artículo 26. Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

11. Que, la ley 689 de 2001 en su **Artículo 19.** Modificase el artículo [140](#) de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: establece lo siguiente:

"Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, **sin exceder** en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

12. Que, al realizar la trazabilidad de pagos y vencimiento de la factura tenemos que ciertamente, una vez se eliminó la causal de suspensión del servicio por no pago oportuno, al realizar el pago del abono de \$70.850 el día 19 de octubre de 2022 a las 2:20pm, por lo cual a Entidad procedió a efectuar la reconexión del servicio el día 20 de octubre de 2022 a las 11:52am. **Matrícula 94442.**
13. Que, tal y como se puede colegir de la norma citada, por medio del documento idóneo para dicha finalidad, es decir la factura de venta, la entidad estableció los plazos máximos para efectuar el pago oportuno de las acreencias por concepto de la prestación efectiva de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y en el momento que el funcionario fue a realizar la suspensión del servicio el pago no se había realizado (19 de octubre de 2022 a las 10:06 am) **Matrícula 94442.**
14. Que, en razón de lo anterior la prestadora no encuentra mérito alguno para efectuar deducción en las actividades de suspensión y reinstalación del servicio de acueducto, ejecutadas respecto a la **Matrícula 94442** en el periodo de octubre de 2022, toda vez que las mismas se encuentran en estado realizado y se reportan como cumplidas por parte del Contratista.
15. Que, en relación a la suspensión realizada el día 18 de noviembre de 2022, se realizó el descuento del cobro por suspensión cuenta No.60837317 realizada el día 18 de noviembre de 2022, dado que no se evidenció registro fotográfico claro reportado por parte de la empresa contratista que sirva como medio de prueba para demostrar al usuario que la suspensión si fue llevada a cabo, igualmente en el momento de realizar la reconexión del servicio, el usuario manifestó tener servicio, por lo cual dicho cobro no se efectuó, por lo anterior no es procedente realizar descuentos y/o ajustes adicionales **Matrícula 94442.**
16. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 5396 del 12 de diciembre de 2022**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 94442.**

17. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 94442.**
18. 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 94442.**
19. 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 en su totalidad el contenido de la **Resolución PQRDS 5396 del 12 de diciembre de 2022**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 94442.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **HERMANN ANDRES LUURDUY**, 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 94442.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **HERMANN ANDRES LUURDUY**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **HERMANN ANDRES LUURDUY**, 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 seis (06) días del mes de enero de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado II
Dirección Comercial EPA ESP