

AVISO No 148

22 de junio del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS – 1744- del 11 de junio de 2021

Persona a notificar: **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO BELENCITO MZ H No.8**

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

Cargo: Abogada Contratista

Informar a las peticionarias, señoras **LUZ STELLA BUITRAGO Y MARIA ESTELLA CAMARGO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso. Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

JOSE LANDAZURI
Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 22 de Junio del 2021

Señora:

LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO

Dirección del predio:

BARRIO BELENCITO MZ H No.8

Cel: 314 608 7370

Matrícula No.17877

Armenia Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 148 RES. PQRDS - 1744 DEL 11 de Junio de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.148** RES. PQRDS- 1744 del 11 de Junio de 2021.
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION MATRÍCULA INTERNA 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,

JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCIÓN PQRDS 1744
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
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 Y MARIA ESTELLA CAMARGO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, presentó Petición con Radicado interno 2021PQR707233 del 03 de Mayo de 2021 y mediante **Oficio PQRDS 1374 del 07 de mayo de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

“que se observó en el sistema de la entidad comercial y no registra que el servicio de acueducto del predio haya sido suspendido, igualmente se envió visita de verificación al predio Identificado con Matricula No.17877, la cual se llevó acabo el día 07 de mayo de 2021 y se encontró lo siguiente:

“LECTURA 4141, 2 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, TIENE FUGA VISIBLE EN UN SANITARIO, ARBOL DE SALIDA MALO....ATENDIO MARIA BUITRAGO.”

Que el día 15 de noviembre de 2019, la entidad realizó visita de verificación en virtud de lo solicitado por la peticionaria, en la cual se encontró lo siguiente:

“LECTURA 3355, PERSONAS 1, NO PERMITEN INGRESO...MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR FUGA INTERNA, PREDIO TIENE SERVICIO...INFORMAN Q SOLO HABITA UNA PERSONA ENFERMA.”

Que verificado el registro de mediciones del predio, se evidencia que desde noviembre de 2019 el predio presenta altos consumos debido a la FUGA PERCEPTIBLE que este presenta en el sanitario, la cual ya había sido informada a la usuaria para su reparación y la usuaria hizo caso omiso, motivo por el cual el incremento del consumo ha sido continuo, es de aclarar que el cobro del consumo no se reducirá hasta tanto no realice la reparación de la fuga, debido a que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio.

Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 07 de mayo de 2021, al predio identificado con Matricula 17877, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA, debe reparar.

Que la fuga que se presentó en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. Matricula 17877.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto OJ-2004-, establece: 386

“.....El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

“3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

“3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible.

Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”

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 (...),

Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta No.54308821, No.53973102, No.53637607, No.53303465 No.52974445 por la cual reclama la peticionaria, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA, por lo cual se recomienda al usuario reparar y no da lugar a aplicar descuento por desviación significativa. Matrícula 17877.

Que se recomendará a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. Matrícula 17877.

De lo anterior se concluye que el predio actualmente cuenta con la prestación del servicio por lo cual no es procedente acceder a su petición de generar la reconexión 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.

Así mismo se hace claridad a la usuaria 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 manifestación alguna encaminada a saldar la deuda actualmente en mora. Por cuanto la Entidad procedió a enviar el Oficio del 17 de Octubre de 2019, mediante el cual se informó mención que se acercara a las oficinas de la entidad con la finalidad de realizar un acuerdo de pago teniendo en cuenta la situación socioeconómica de la usuaria y hasta la fecha no se ha presentado a la entidad para el respectivo tramite.

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.

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.

Que revisando en el registro documental de la entidad se evidencia que el día 06 de Junio de 2019, la Señora LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO, actuando en nombre de su madre MARIA STELLA BUITRAGO, radico ante la Empresa Prestadora, recurso de reposición en subsidio del de apelación, en contra del Oficio PQRDS No. 1675 del 21 de Mayo de 2019, actuando por fuera del término establecido por la Ley 142 de 1994 Artículo 154 Inciso Tercero. Para tal finalidad. Es decir, seis días hábiles después de que tuvo conocimiento de la Decisión Empresarial enunciada, ante lo cual la usuaria interpuso recurso de Queja.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por medio de la Resolución SSPD 20208300028005 DEL 08/05/2020 declaró IMPROCEDENTE el recurso de apelación interpuesto como subsidiario por la señora LUZ ESTELLA BUITRAGO, por encontrarse que el acto recurrido no es susceptible de recursos, siendo este requisito de forma necesario para su legitimación, por lo que no reunió los requisitos de la ley 142 de 1994, y demás normas regulatorias del procedimiento para tal fin, por ende no es correcto que la usuaria manifieste que la entidad falsifica los documentos y no los remite a la SSPD, siendo claro que la entidad siempre da respuesta a las peticiones y recursos presentados.

Que según la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de Diciembre de 2004, la baja de una MATRICULA solo opera para cuentas absolutamente incobrables por encontrarse como inexistentes, colapsados, lotes y cuentas provisionales, siempre y cuando no se afecten los intereses de la empresa.

Que de lo anterior, se encuentra que la Matrícula No. 17877 no encaja dentro de las causales para ser objeto de inactivación o baja, dado que el predio cuenta con instalaciones hidráulicas, es un predio existente y tiene un uso.

Que la Ley 142 de 1.994, en su Artículo 16. Establece la “Aplicación de la ley a los productores de servicios marginales, independiente o para uso particular. Parágrafo. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad...”.

Que explicado lo anterior, no se encuentra procedente la inactivación o baja de la Matrícula 17877, pues efectuada la revisión se encuentra que no se cumple con los requisitos para ello, se observó que el predio cuenta con instalaciones hidráulicas, es un predio existente y tiene un uso.

Que se reitera por parte de la entidad, la posibilidad de realizar un acuerdo de pago, con la finalidad de normalizar la deuda, ya que con el paso del tiempo la deuda aumenta y se informará al Área de Cobro Coactivo para que realice el procedimiento correspondiente a recuperación de cartera, es importante que la usuaria tenga claro que de no reparar la fuga PERCEPTIBLE que el predio presenta, el consumo seguirá llegando por un alto cobro, por lo cual es importante que genere conciencia del uso del servicio de acueducto el cual es esencial para la subsistencia de la humanidad y más en esta época de pandemia.

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. 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P..”

2. Que el día 07 de mayo del año 2021 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 1375.
3. Que al no surtirse la notificación personal, la entidad proceso a realizar la Notificación por aviso No.116 del 18 de mayo de 2021, adjuntando copia íntegra del acto administrativo OFICIO PQRDS No.1374 del 07 de mayo de 2021, a las señoras **LUZ STELLA BUITRAGO Y MARIA ESTELLA CAMARGO**
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, las señoras **LUZ STELLA BUITRAGO Y MARIA ESTELLA CAMARGO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del Oficio **PQRDS 1374 del 07 de mayo de 2021**.
5. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

21/5/2021

Intraepa

Armenia 21-5-2021

Empresas Públicas de Armenia
JEFE de oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos

Referencia: Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación
contra oficio Resolución - PQRDS 1374 Aviso N. 116

| |
|---|
| <p>EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. Correspondencia Recibida: 2021RE1587 Ciudadano: María Estella Carrasco de Bultrago Fecha: 2021-05-21 12:16:19 Asunto: Recurso de Reposición Anexo: 17 Destinatario: Javier Salazar Giraldo Dirección Comercial Recibido por: Marilehy Sanchez León 2021GR352117</p> |
|---|

María Estella Carrasco de Bultrago c.c. 24.560.925 Adolturnayo (3^o edad) sujeto de especial protección, Discapacitada Peditente de enfermedad Catastrófica y Ruinosa, Diagnosticada con ACV Trombótico Embolismo Cerebral que ocasiono nuevo evento cerebro vascular y la muerte - Síndrome Postural con dependencia total, síndrome de inmovilidad Trombosis de arterias cerebrales, Antecedentes de paratuberculosis severa Incontinencia Urinaria, fecal y sin control de esfínteres Demencia senil y vascular, en estado de total postración. Actuando Por Medio de mi hijo Luz B.C. Ten desconfianza de mis derechos Humanos y fundamentales. Estando dentro de los términos legales, Notificada 19-mayo-2021 me Permito Presentar Recurso de reposición en subsidio de Apelación. Ante la Superintendencia de servicios Públicos. contra la decisión oficio Resolución - PQRDS N. 1374 Aviso N. 116 y Notificado en la vivienda Barrio Belencito manzana H # 8 Armenia el 19-mayo-2021 Por Amenazar y vulnerar los principios fundamentales y derechos fundamentales de La C.P.C. en sus artículos 1, 2, 23, 11, 29, 13, 46, 49 y por Conexión servicios Públicos domiciliarios Art 365 de La C.P. Respeto a la Dignidad Humana Derechos inalienables de los personas, Fines del estado, derecho a la vida, Derecho a la integridad física, Humana y personal.

Hechos que sustentan el recurso

En vista de una comunicación emitida por su entidad teniendo en cuenta lo probado dentro del proceso que empezó a causa de su desproposición de factura de cobros N. 36186 @ 06 donde sin razón, ni justificación alguna, ya que cuando suspendieron el agua estuvamos a paz y salud y en derecho de petición Ante la Epa donde ustedes mandaron a verificar y es una persona Adolturna mayor que habita solo en el Barrio Belencito manzana H # 8 Matrícula 17877 y que en el momento por estar aquí Permítese con una persona para que la acompañe ya que no se puede dejar sola.

https://intraepa.gov.co/index.php?option=com_formacion&Itemid=1&form=FormularioAdminExterna&adm=1

1/1

A) de manera tempestiva dice el oficio que hay una fuga. N. 1374

Possiblemente sea en el contador, que tiene la fuga.

B) Sentencia T-793-2012 establece que los empresarios de servicios públicos domiciliarios deben garantizar el derecho a la defensa, el cual en mi caso no ha sido posible.

Pruebas:

1) Cebuta copia cedida.
2) Notificación Recibida el 19-5-2021

3) Orden de suspensión del Agua

4) Solicito a tenga como prueba visita realizada por funcionarios de la Defensoría en noviembre 2019

4) Historiales clínicos

5) Copias de la notificación personal a la empresa y el oficio mencionado fecha 29-5-2019

6) Hoja notificación personal, el recurso de reposición y sub apelación de fecha 6-6-2019

7) Recibos de 19-5-2016.

Sustento legal de la causa:

La sustento de acuerdo a la cobertura de la carta Política

Art. 1, 2, 23, 11, 29, 13, 46, 49, 365

ley 142/94

Bloque de constitucionalidad

El Derecho internacional de los derechos humanos

Pretensiones

1) Por lo anteriormente expuesto, solicito muy respetuosamente

1) Que se me reconozca el principio de favorabilidad, buena fe, Prevalencia del derecho sustancial, trato digno, enfoque diferencial del adulto mayor y que la carga de la prueba recaiga sobre el Estado, dandome una motivación clara suficiente, favorable a mis peticiones.

2) Desistir de cobros tan exagerados, injustos ya que son muchos. Los meses que he permanecido sin el servicio, y debe ser empezado a cobrar a partir de septiembre del año 2020 que fue cuando di inicio al servicio de agua. En todo caso lo deuda no puede ser asumida por una mujer adulta mayor en condiciones de postración y vulnerabilidad de escasos recursos económicos, estrato bajo. Hay que comprar medicamentos para controlar el infarto cerebral trombotico, por lo que no existe posibilidad de hacer el pago de dicho monto exagerado que, además es injustificado. Y se mide el paz y salvo y aplicar el subsidio del gobierno nacional por motivo de la emergencia sanitaria (pandemia)

3- Solicito darle tramite legal al presente recurso de Reposición
En subsidio de Apelación y de la decisión que se tome
respecto del presente, solicito se me expida copia
Auténtica = Autentica al momento de la notificación
Personal (Art: 44 inciso 5°, 61 del C. C. A)

Maria Estello Comayo de Brito, CIL 24-560-925
Barrio Belencito Manzana # 8 Armería
Tel: 3146087370.

2) En repetidas oportunidades se ha tratado de solucionar lo de los injustos cobros, exagerados, que desde el año 2016-mayo empezaron la EPA debido a que antes del 2016, Aproximadamente se venia pagando de \$20000 A \$30,000 de Acuerdo al estrato bajo y que la vivienda esta limitada construida en gada y esterilla.

3) La EPA se muestra Negligente, Abuso de su posición dominante. Es un Acto injusto, arbitrario Pretender ejecutar una obligación cuando no cae ajusto a la verdad. Por los Antecedentes que ha presentado LA EPA Negligente y con omisión se nego a darle tramite de ley A 2 Recursos de Reposición en subsidio de apelación, Ante lo Superintendentes de servicios publicos, Valientes de Artimañes, aparentando que fue presentado extemporaneo. Anexo copia Recurso presentado. En el año 2016. el 28-Jun-2016. y Recurso presentado el año 2019-6-6. Presento pruebas notificación entregada personalmente en la empresa El 29-mayo-2019 y el Recurso de reposición en subsidio de apelación lo presente Dentro de terminos de ley el 6-6-2019, anexo copia entregado personalmente El 29-5-2019 con mimbete. que constata y prueba que me notificaron el 29-5-2019 OF- PARDS. 1675. Creo que son pruebas suficientes del daño o perjuicio. Causado por la EPA, por acumular cobros, y desde mayo del año 2016 Non tenido la vivienda sin el servicio de agua, que se pueden probar con Oficio anexo copia y con los funcionarios de la Defensoria del Pueblo. Con lo esteban Herrera Sosa y Cesar que fueron a la vivienda Bomba Benito Martinez A #8 averificar sin esta sin Agua. Y comprobaron que no habia "Agua" en visitas realizadas en noviembre 2019 y Enero 2020. Que la verdad la colocaron En septiembre del 2020.

VIDA-Integralidad Humana, Personal - servicios publicos
- la negligencia y la omisión de darle solución de fondo.
Violar los derechos fundamentales al debido Proceso al No darle tramite legal a los Recursos de Reposición en subsidio de Apelación del 6-6-2019 Presentados en terminos de ley es una violación flagrante a la constitución política.
El Art. 46 C.P. establece: El estado, la sociedad concurren Para la protección y la asistencia de los personas de la tercera edad El estado les garantiza los servicios de la seguridad social integral. y todo subsidio que halla a lugar.

“

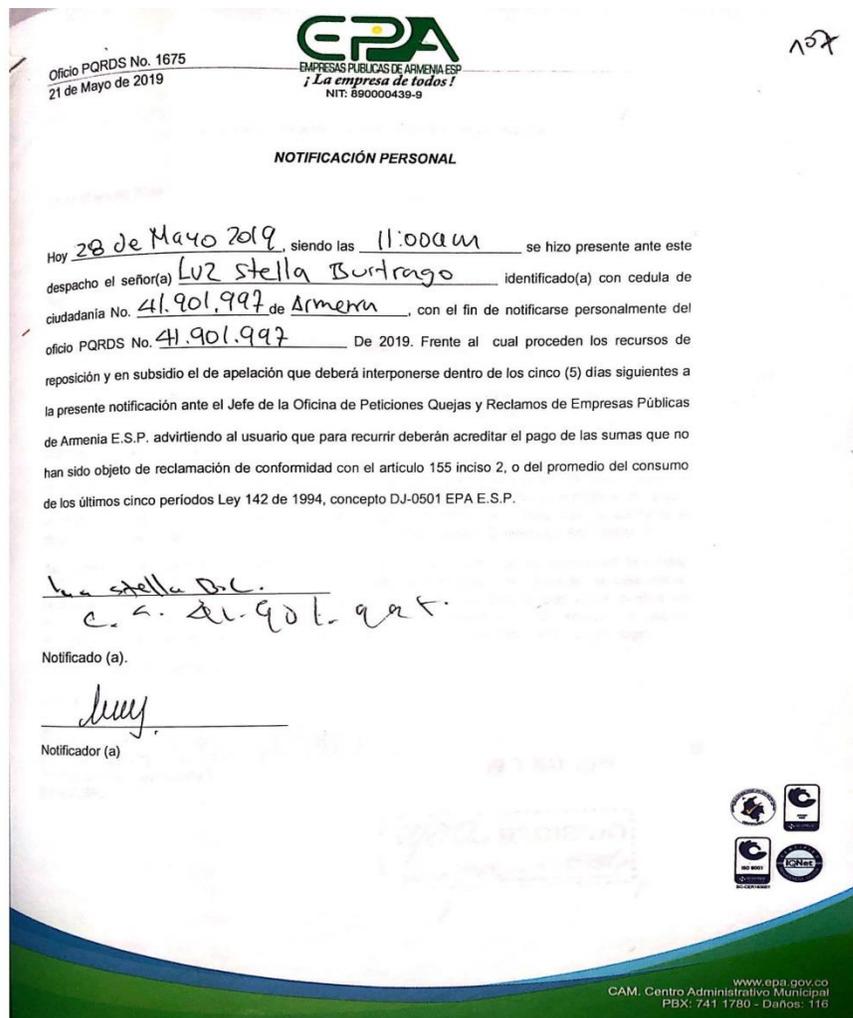
6. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
7. Respetuosamente me permito informarle que verificado en el sistema de la entidad comercial, desde la emisión del fallo de tutela por medio del cual se otorga el mínimo vital, la entidad no ha ejecutado ninguna orden de suspensión y/o corte del servicio, motivo por el cual cada vez que usted presenta un derecho de petición manifestando dicha situación, la entidad envía a uno de los funcionarios a verificar si el predio cuenta o no con servicio, encontrando que siempre hemos brindado la prestación del servicio de acueducto de manera permanente y continua como se observa en los siguientes reportes:

| Orden Actividad | Descripción | | Observación | Fecha Ejecución |
|-----------------|------------------------|--------------------|---|---------------------|
| | Descripción | Descripción | | |
| 708482, | VISITA DE VERIFICACION | CUADRILLA PARA PQR | LECTURA 4141, 2 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, TIENE FUGA VISIBLE EN UN SANITARIO, ARBOL DE SALIDA MALO....ATENDIO MARIA BUITRAGO.....PQRDS ANDREA FRANCO | 2021-05-07 12:35:55 |
| 571506, | VISITA DE VERIFICACION | CUADRILLA PARA PQR | LEC 3355..PERSONAS 1.....NO PERMITEN INGRESO....MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR FUGA INTERNA ..PREDIO TIENE SERVICIO...INFORMAN Q SOLO HABITA UNA PERSONA ENFERMA...ANDREA | 2019-11-15 08:05:21 |
| 517401, | VISITA DE VERIFICACION | CUADRILLA PARA PQR | LEC 3233 PERSONAS 1...SURTE PREDIO DE UNA PLANTA,INTERNAS; EN BUEN ESTADO ...MEDIDOR REGISTRA NORMAL...PREDIO CON SERVICIO....ANDREA | 2019-08-01 14:27:54 |
| 503782, | VISITA DE VERIFICACION | GCP | SE INSTALA VÁLVULA ANTIFRAUDE BAT DE 1/2" - OPERARIO - CRISTIAN CHAVEZ- USUARIO NO FIRMA ORDEN DE TRABAJO- MATERIALES UTILIZADOS- UNION 1/2" (1) - HEMBRA DE 1/2" (1) - | 2019-07-04 14:01:14 |
| 490364, | VISITA DE VERIFICACION | CUADRILLA PARA PQR | MARCA MEDIDOR MEGASASERIE MEDIDOR,M10000964 LECTURA 3167, NUMERO DE PERSONAS 2, CUENTA CON 1 DUCHA, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 2 GRIFOS, USO RESIDENCIAL, SURTE VIVIENDA DE 1 PLANTA INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL AL HACER PRUEBA DE LITRO | 2019-06-11 09:12:11 |

8. Que por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*
9. Que como se ha informado en reiteradas ocasiones a la usuaria, la entidad legalmente no puede exonerar del pago de la prestación de nuestros servicios a los usuarios, EPA ESP cuenta con planes de financiación y/o acuerdos de pago que se acogen a cada uno de los estratos que se acogen a la

capacidad económica de cada persona, con la finalidad de que el usuario pueda ponerse al día en el pago de sus obligaciones.

10. Que la entidad nunca le niega la posibilidad al usuario de interponer sus recursos de legal, se evidencia que se han enviado a la SSPD en la cual la entidad ha declarado improcedente el recurso, y en otra ocasión EPA ESP rechazó el recurso por extemporáneo debido a que fue interpuesto fuera de término.
11. Que en relación al oficio PQRDS No.1675 del 21 de mayo de 2019, se evidencia en el siguiente registro que la usuaria no se notificó como ella indico el 29 de mayo de 2019 si no el 28 de mayo de 2019, así mismo en el anexo de la usuaria de evidencia que la fecha de notificación fue modificada y en la prueba de la entidad se puede observar la fecha sin modificación alguna:



Oficio PQRDS No. 1675
21 de Mayo de 2019

EPA
EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP
¡La empresa de todos!
NIT: 890000439-9

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy 28 de Mayo 2019, siendo las 11:00 am se hizo presente ante este despacho el señor(a) Luz Stella Burtrago identificado(a) con cedula de ciudadanía No. 41.901.997 de Armenia, con el fin de notificarse personalmente del oficio PQRDS No. 41.901.997 De 2019. Frente al cual 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. 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Luz Stella Burtrago
C.C. 41.901.997

Notificado (a)

[Signature]

Notificador (a)

www.epa.gov.co
CAM. Centro Administrativo Municipal
PBX: 741 1780 - Datos: 116

12. Que nunca ha sido intension de Empresas Públicas de Armenia vulnerar los derechos de la usuaria, ya que la entidad se debe a cada uno de los usuarios que cuentan con la prestación del servicio; siempre se ha buscado con diferentes alternativas llegar a un acuerdo de pago con la peticionaria pero no ha sido posible, ya que ella solicita es la exoneración de la deuda, figura a la cual EPA ESP no puede acceder.

13. Que debido a que la usuaria manifiesta que su predio no tiene fuga y que es el medidor el que presenta fallas, se envió a uno de nuestros funcionarios, el cual con registro de video nos demostró que en el momento el predio no presenta fuga debido a que como se puede evidenciar en el video el hijo de la señora manifiesta que la fuga que tenían era en un sanitario pero fue reparada hace unos pocos días, cabe mencionar que al presente acto administrativo se adjuntará CD en el cual puede evidenciarse los registros de la visita de verificación mencionada, la cual fue llevada a cabo el día de hoy 11 de junio de 2021.
14. Que se reiterarán por parte de la Empresa algunos argumentos esbozados en la respuesta brindada a la usuaria mediante Oficio PQRDS 1374 del 07 de mayo de 2021. **Matrícula 17877.**
15. Que verificado el registro de mediciones del predio, se evidencia que desde noviembre de 2019 el predio presenta altos consumos debido a la FUGA PERCEPTIBLE que este presenta en el sanitario, la cual ya había sido informada a la usuaria para su reparación y la usuaria hizo caso omiso, motivo por el cual el incremento del consumo ha sido continuo, es de aclarar que el cobro del consumo no se reducirá hasta tanto no realice la reparación de la fuga, debido a que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio.
16. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 07 de mayo de 2021, al predio identificado con **Matrícula 17877**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA, debe reparar.
17. Que la fuga que se presentó en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matrícula 17877.**
18. Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

“.....El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

“3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

“3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible.

19. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. *Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”*

20. 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 (...).

21. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta **No.54308821, No.53973102, No.53637607, No.53303465 No.52974445** por la cual reclama la peticionaria, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA, por lo cual se recomienda al usuario reparar y no da lugar a aplicar descuento por desviación significativa. **Matrícula 17877.**

22. Que se recomendará a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 17877.**

23. De lo anterior se concluye que el predio actualmente cuenta con la prestación del servicio por lo cual no es procedente acceder a su petición de generar la reconexión 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.

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.

Así mismo se hace claridad a la usuaria 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 manifestación alguna encaminada a saldar la deuda actualmente en mora. Por cuanto la Entidad procedió a enviar el Oficio del 17 de Octubre de 2019, mediante el cual se informó mención que se acercara a las oficinas de la entidad con la finalidad de realizar un acuerdo de pago teniendo en cuenta la situación socioeconómica de la usuaria y hasta la fecha no se ha presentado a la entidad para el respectivo tramite.

24. 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.

25. 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.
26. Que revisando en el registro documental de la entidad se evidencia que el día 06 de Junio de 2019, la Señora **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO**, actuando en nombre de su madre MARIA STELLA BUITRAGO, radico ante la Empresa Prestadora, recurso de reposición en subsidio del de apelación, en contra del Oficio PQRDS No. 1675 del 21 de Mayo de 2019, actuando por fuera del término establecido por la Ley 142 de 1994 Artículo 154 Inciso Tercero. Para tal finalidad. Es decir, seis días hábiles después de que tuvo conocimiento de la Decisión Empresarial enunciada, ante lo cual la usuaria interpuso recurso de Queja.
27. Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por medio de la Resolución SSPD 20208300028005 DEL 08/05/2020 declaró IMPROCEDENTE el recurso de apelación interpuesto como subsidiario por la señora LUZ ESTELLA BUITRAGO, por encontrarse que el acto recurrido no es susceptible de recursos, siendo este requisito de forma necesario para su legitimación, por lo que no reunió los requisitos de la ley 142 de 1994, y demás normas regulatorias del procedimiento para tal fin, por ende no es correcto que la usuaria manifieste que la entidad falsifica los documentos y no los remite a la SSPD, siendo claro que la entidad siempre da respuesta a las peticiones y recursos presentados.
28. Que según la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de Diciembre de 2004, la baja de una MATRICULA solo opera para cuentas absolutamente incobrables por encontrarse como inexistentes,

colapsados, lotes y cuentas provisionales, siempre y cuando no se afecten los intereses de la empresa.

29. Que de lo anterior, se encuentra que la **Matrícula No. 17877** no encaja dentro de las causales para ser objeto de inactivación o baja, dado que el predio cuenta con instalaciones hidráulicas, es un predio existente y tiene un uso.
30. Que la **Ley 142 de 1.994**, en su **Artículo 16**. Establece la “**Aplicación de la ley a los productores de servicios marginales, independiente o para uso particular. Parágrafo.** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad...”.
31. Que explicado lo anterior, no se encuentra procedente la inactivación o baja de la **Matrícula 17877**, pues efectuada la revisión se encuentra que no se cumple con los requisitos para ello, se observó que el predio cuenta con instalaciones hidráulicas, es un predio existente y tiene un uso.
32. Que dado lo explicado se procederá a **CONFIRMAR** el contenido del Oficio **PQRDS 1374 del 07 de mayo de 2021**, 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.**
33. 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 1374 del 07 de mayo de 2021**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 17877.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a las peticionarias, señoras **LUZ STELLA BUITRAGO Y MARIA ESTELLA CAMARGO**, 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 las peticionarias, señoras **LUZ STELLA BUITRAGO Y MARIA ESTELLA CAMARGO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a las peticionarias, señoras **LUZ STELLA BUITRAGO Y MARIA ESTELLA CAMARGO**, 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 once (11) días del mes de junio de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP