



AVISO No 261

01 de octubre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RESOLUCION – PQRDS -2997 del 23 de septiembre de 2021

Persona a notificar: **GLORIA MARIA BUITRAGO**

Dirección de notificación usuario BARRIO BELENCITO CAMARGO MZ H # 8

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

Cargo: Abogada Contratista

Frente al presente oficio, no procede recurso alguno

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, 01 de octubre del 2021

Señor(a):

GLORIA MARIA BUITRAGO

Dirección del predio: BARRIO BELENCITO CAMARGO MZ H # 8

MATRICULA: 17877

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 261 RESOLUCION- PQRDS – 2997 del 23 de septiembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.261** RESOLUCION-PQRDS -2997 del 23 de septiembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP

Señor (a):

GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO

Dirección: BARRIO BELENCITO MZ H # 8

Cel: 314 608 7370

Matrícula No. 17877

Armenia, Quindío

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 2997.*

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 2997 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RECHAZA 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 2997

POR MEDIO DE LA CUAL SE RECHAZA UN RECURSO DE RESPOSICIÓN MATRÍCULA -17877

La abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, quejas y Reclamos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, previos los siguientes:

CONSIDERANDO

1. Que el (la) señor (a) **GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO**, 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 a lo manifestado en su escrito respecto al predio identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P, con Matrícula No.17877, la entidad, mediante Oficio **PQRDS 2680** del 31 de agosto de 2021, dio respuesta a la solicitud del (la) peticionario (a) informándole lo siguiente:

“De conformidad con la situación por su parte expuesta mediante escrito de referencia, es menester de la Entidad Informar 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, debido a que la usuaria no se presentó en la entidad a realizar acuerdo de pago, ya que la usuaria quiere es que la entidad la exonere de la deuda, situación es tiene impedimento legal; EPA E.S.P ha realizado cobro persuasivo sin que la usuaria acuda con la finalidad de ponerse al día con el pago de la obligación de los servicios públicos prestados por la entidad, motivo por el cual el Área de Cobro Coactivo procedió a pasar a la etapa coactiva.

Que, se aclara a la usuaria GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO, que el motivo por el cual el cobro persuasivo y el proceso coactivo van dirigido a usted y no a LUZ STELA BUITRAGO O MARIA ESTELLA CAMARGO, es debido que consultado el VUR (Ventanilla Única de Registro), se evidencia que la propietaria del predio es la señora GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO con C.c 41 892 693, y la deuda de servicios Públicos recae sobre quien sea el titular de predio objeto de revisión.

Que nunca ha sido intención de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, vulnerar los derechos de la señora MARIA ESTELLA CAMARGO, dado que hemos cumplido debidamente con el Fallo de tutela generando la prestación del servicio, aun teniendo en cuenta que la usuaria no realiza pago alguno desde el 28 de marzo de 2016, permitiendo que se incremente la deuda de manera considerable, debido a que no realiza pago ni de los cargos fijos de ley.

*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, 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:

Que, actualmente se encuentra en trámite en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario en contra el **Oficio PQRDS 1374 del 07 de mayo de 2021**, motivo por el cual se debe esperar el respectivo fallo que emita la SSPD frente al presente caso del predio identificado con **Matrícula No.17877**

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. 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.”

2. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, el (la) señor **GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO**, interpuso Recurso de Reposición en contra del Oficio **PQRDS 2680** del 31 de agosto de 2021.

3. Que evidenciando en el sistema de la entidad el último pago realizado a la **matrícula No.17877** fue el 28 de marzo de 2016 por valor de **\$ 47.356**; confirmando que no se efectúa ningún tipo de pago o abono a la deuda actualmente en mora de **CINCO MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS Mtce (\$5.926.352)**, correspondiente a sesenta y siete (67) cuentas del servicio de Acueducto, sesenta (60) cuentas del servicio de Alcantarillado y sesenta y cinco (65) cuentas del servicio de Aseo, ni siquiera de los valores que no son objeto de recurso, tales como los cargos fijos de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de conformidad con lo preceptuado por la ley 142 de 1994 en su artículo 155 el cual reza al pie de la letra lo siguiente:

(...) *Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

| Código Contrato | Saldo total | Saldo a favor | Cupón Generado |
|-----------------|----------------|---------------|----------------|
| 17877 | \$5.926.352,00 | \$0,00 | 33402120 |

| Servicio | | Cuentas con saldo | Saldo pendiente | Saldo a favor | Valor Capital |
|----------|----------------|-------------------|-----------------|---------------|---------------|
| Código | Descripción | | | | |
| 1 | ACUEDUCTO | 67 | \$2.767.453 | \$0 | \$2.767.453 |
| 2 | ALCANTARILLADO | 60 | \$2.309.989 | \$0 | \$2.309.989 |
| 7 | ASEO | 65 | \$848.910 | \$0 | \$848.910 |

| Código Conciliación | Código Cupon | Valor | Fecha Recaudo | Fecha Creacion | Usuario |
|---------------------|--------------|----------|---------------------|---------------------|---------|
| 96164 | 25445066 | \$47.356 | 2016-03-28 12:00:00 | 2016-06-21 11:06... | MIGRA |
| 96831 | 25554607 | \$46.147 | 2016-04-22 12:00:00 | 2016-04-22 04:06... | MIGRA |
| 95598 | 25340347 | \$56.907 | 2016-02-25 12:00:00 | 2016-02-25 04:23... | MIGRA |
| 94882 | 25231242 | \$33.299 | 2016-01-28 12:00:00 | 2016-01-28 05:01... | MIGRA |
| 94309 | 25119774 | \$43.589 | 2016-01-05 12:00:00 | 2016-01-05 11:22... | MIGRA |

4. Que lo anterior se le informó en el **último párrafo** del Oficio **PQRDS 2680** del 31 de agosto de 2021 sobre el pago de las sumas objeto no de reclamo, como lo son cargos fijos y el servicio de Aseo.

5. Que adicional a ello, la ley especial en servicios públicos Domiciliarios de referencia establece lo siguiente: *Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

6. 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 Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Rechazar el recurso de reposición en contra el **Oficio PQRDS 2680 del 31 de agosto de 2021** emitido por Empresas Publicas de Armenia E.S.P. al (la) señor (a) **GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO**, respecto del predio ubicado en el Barrio **BELENCITO MZ H CS 8**. Por no acreditar el pago de las sumas objeto no de reclamo conforme lo enunciado en el considerando N°3 y 4 de la presente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al (la) señor (a) **GLORIA MARIA BUITRAGO CAMARGO**, de la presente resolución, Informar a la recurrente que contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja,

el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de septiembre 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 de la **Resolución PQRDS** _____, haciéndosele saber que contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la presente decisión.

Notificado (a)

Notificador (a)