

**AVISO No 13**

06 de Enero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LINA MARCELA VELASQUEZ.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4249 del 30 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **LINA MARCELA VELASQUEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 49 # 45-14 BARRIO ANTONIO NARIÑO**

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,

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

Armenia, 06 de Enero de 2022

Señor (a):

**LINA MARCELA VELASQUEZ**

Dirección: **CALLE 49 # 45-14 BARRIO ANTONIO NARIÑO**

Cel: 300 755 3503

**Matricula No.16319**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 13 RES- PQRDS 4249 del 30 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 13 RES- PQRDS 4249** del 30 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 16319”***.

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 4249  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 16319**

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 **LINA MARCELA VELASQUEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita Revisión de la facturación con Número de cuenta 16319 del predio ubicado en el barrio Antonio Nariño calle 49 # 45-14 ficha catastral #0101000008850006500000001 y aplicación de la ley 689 del 2001, argumentando que:  
Primero: los valores de la facturación de acueducto del predio ubicado en la calle 49 # 45-14 barrio Antonio Nariño considera son excesivos y más teniendo en cuenta que solo la habita una sola persona en el momento  
Segundo: informa que debido a la pandemia la situación económica se ha tornado un poco difícil y no es la más óptima en el momento y menos para cancelar unos servicios de tan altos costos y más teniendo en cuenta que su señora madre que era la propietaria del inmueble falleció en enero 1 del año 2017 y no se encontraba en la ciudad; ahora que regresó observa un recibo de 47 meses de deuda por valor de \$2.111.372; es por eso que solicita sea aplicada la ley 689 de 2001 y la resolución 0002020 de la superintendencia de servicios públicos.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO ANTONIO NARIÑO CALLE 49 # 45-14** identificado con **Matricula No.16319**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **DOS MILLONES CIENTO SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS Mtce (\$2.163.815)**, correspondiente cuarenta y nueve (49) cuentas del servicio de Acueducto, cuarenta y nueve (49) cuentas de los servicios de Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital
	Código	Descripción				
163191	1	ACUEDUCTO	49	\$806.603	\$0	\$806.603
163192	2	ALCANTARILLADO	48	\$682.911	\$0	\$682.911
163197	7	ASEO	48	\$674.301	\$0	\$674.301

3. Que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. **Matrícula 16319.**
4. Que por su parte, en materia de rompimiento de solidaridad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en diferentes conceptos ha establecido que se deben tener en cuenta unos requisitos o presupuestos para que opere la figura, siendo estos:

- Que quien alegue rompimiento de la solidaridad sea el propietario quien deberá probar su calidad, a través de prueba idónea, siendo esta el certificado de tradición.
  - Que quien se benefició del servicio no fue el propietario, o el usuario, es decir que el predio se encontraba arrendado, hecho que igualmente se debe probar.
  - Que esté probado que la empresa no suspendió el servicio, una vez ocurrida la mora en el pago de la factura
5. Que lo anterior se encuentra que deben acreditarse entonces unos requisitos jurídicos para hacerse acreedor a la figura jurídica del rompimiento de solidaridad, de los cuales en la petición, no se aportó prueba alguna que el inmueble estuviera en manos de un tercero. **Matrícula 16319.**
6. Que por su parte en el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio por parte de la empresa, se establece con relación a la suspensión por incumplimiento que:  
*“La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:*
- a- *No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la ley 142 de 1994”.*
7. Que, validado en el registro de pagos, se evidencia que el último pago realizado fue el día 09 de febrero de 2018, y ante el incumplimiento en los pagos del servicio respecto del predio identificado con **Matrícula 16319**, la Empresa generó órdenes de corte y/o suspensión del servicio, los cuales son muestra de los reportes que se encuentran con relación a esta matrícula:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Descripcion	Observación	Fecha Ejecución	Fecha Legalización
730064,	3 LEGALIZADA	764088,	SUSPENSION DEL SERVICIO	tapon	2021-12-14 11:56:35	2021-12-14 13:47:06
600846,	3 LEGALIZADA	638842,	RECONEXION DEL SERVICIO	resolucion cra 911	2020-05-22 08:30:00	2020-05-22 08:48:51
298832,	3 LEGALIZADA	321723,	CORTE DEL SERVICIO	SE INSTALA DISPOSITIVO	2018-06-14 13:19:00	2018-06-14 14:56:57
280847,	6 INCUMPLIDA	303139,	CORTE DEL SERVICIO	USUARIO NO PERMITE SUSPENDER	2018-05-11 00:00:00	2018-05-11 17:47:06
251613,	3 LEGALIZADA	272738,	SUSPENSION DEL SERVICIO	SE INSTALA TAPON	2018-03-13 11:28:00	2018-03-13 18:20:35
226306,	3 LEGALIZADA	246049,	REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	REINSTALACION DEL SERVICIO	2018-01-16 01:17:00	2018-01-17 10:02:47
226062,	3 LEGALIZADA	245668,	SUSPENSION DEL SERVICIO	SE SUSPENDE INSTALANDO TAPON	2018-01-15 12:10:00	2018-01-15 17:52:54

8. Que, la acumulación de la deuda obedece a razones ajenas a la voluntad de la Empresa, la cual si generó diferentes órdenes de suspensión del servicio, es de aclarar que el 22 de mayo de 2020 se ordenó la reconexión del servicio debido a que el Gobierno Nacional por medio del Decreto 441 del 2020 ordenó la reinstalación de todos los predios que tuvieran el servicio suspendido Durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la Pandemia COVID-19. **Matrícula 16319.**

9. Que, que mediante la Resolución CR 955 de 2021, se autorizó a las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto aplicar lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 a partir del 1 de noviembre de 2021, es decir realizar la suspensión del servicio por incumplimiento de los requisitos previstos en la ley 142, motivo por el cual el día 14 de diciembre de 2021 se generó nuevamente SUSPENSION del servicio al evidenciar el incumplimiento en el pago de las obligaciones. **Matrícula 16319.**
10. Que, en conclusión, se encuentra que la acumulación de la deuda obedece a razones ajenas a la voluntad de la Empresa ya que el 22 de mayo de 2020 se ordenó la reconexión del servicio debido a que el Gobierno Nacional y el día el día 14 de diciembre de 2021 en razón a la Resolución CR 955 de 2021 se generó nuevamente SUSPENSION del servicio al evidenciar el incumplimiento en el pago de las obligaciones. **Matrícula 16319.**
11. 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.”**
12. Que, dado lo anterior se ofrecerá al peticionario la opción de realizar el pago de contado del total de la obligación y exonerarse así de los intereses moratorios que han sido causados con lo que se reducirá el valor de la obligación, para ello podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 16319.**
13. Que el usuario también cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que previo cumplimiento de requisitos tenga la posibilidad de acceder a una financiación acorde con su capacidad de pago, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula 16319.**
14. 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 (...).*
15. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 16319**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

16. Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 16319.**
17. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes, así mismo se evidencia que para el periodo de marzo se redujo considerablemente el consumo **Matrícula 16319.**
18. Que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 16319.**
19. 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”.*
20. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No.55416978, No.55755398, No.56093826, No.56436714, No.56779069**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 16319.**
21. Que la Ley 142 de 1.994, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LINA MARCELA VELASQUEZ**, en el sentido de aplicar el rompimiento de solidaridad a la deuda que actualmente recae sobre el predio ubicado en **CL 35 19 A – 40 MIRAFLORES** identificado con **Matricula No.16319** ya que revisado el caso se encuentra que no se cumple con los requisitos exigidos legalmente para que en el caso opere el rompimiento de solidaridad.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA VELASQUEZ**, que cuenta con la opción de realizar el pago de contado del total de la obligación y exonerarse así de los intereses moratorios que han sido causados con lo que se reducirá considerablemente el valor de la obligación, para ello podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 16319.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA VELASQUEZ**, que también cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad para que previo

cumplimiento de requisitos, tenga la posibilidad de acceder a una financiación acorde con su capacidad de pago, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula 16319**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA VELASQUEZ**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas **No.55416978**, **No.55755398**, **No.56093826**, **No.56436714**, **No.56779069**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 16319**.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA VELASQUEZ**, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintinueve (29) días del mes de diciembre 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 4249 del 29 de diciembre de 2021**, haciéndosele saber que

proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

---

Notificado (a)

---

Notificador (a)