

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0683

04 de Octubre 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.3214 DEL 26 DE SEPTIEMBRE 2019

Persona a notificar: **JOHANA GUERRERO**

Dirección de notificación usuario CR 25 A 17 A 41 APT 202BARRIO SAN JOSE

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.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I
Dirección Comercial

Armenia, 04 de Octubre de 2019

Señora:

JOHANA GUERRERO

CR 25 A 17 A 41 APT 202

BARRIO SAN JOSE

Cel: 311 775 4939

Armenia Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS.3214 del 26 DE SEPTIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0683 correspondiente RES.PQRDS.3214 del 26 DE SEPTIEMBRE 2019. ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°76273.***

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,

ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial

**RESOLUCION PQRDS 3214
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 76273**

La 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 **JOHANA GUERRERO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad respecto a la factura del mes de Agosto del predio ubicado en la **CR 25 A 17 A 41 AP 202 TIGREROS**, identificado con **Matrícula 76273**, por el consumo tan elevado 20m³, indica que en el apartamento habitan 2 personas y según norma internacional el consumo promedio por persona es de 4m³, igualmente indica que en los meses anteriores también hubo alto consumo pero no tan exagerado como el de 20m³, en diciembre del año pasado presentaron reclamación y se cambió el medidor por que se encontraba frenado, por ende solicita se analicen los cobros de tal manera que sea solucionado este inconveniente y se haga la rebaja de la factura.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 25 A 17 A 41 AP 202 TIGREROS**, identificado con **Matrícula 76273**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO CUARENTA MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS MTCE (\$140.774)**, correspondiente a dos cuentas de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud de la peticionaria, se ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matricula No.76273**, la cual se llevó a cabo el 24 de Septiembre de 2019 encontrando lo siguiente: "PREDIO SUSPENDIDO, SE PUDO REALIZAR REVICION POR QUE EL PREDIO TIENE UN POQUITO DE AGUA, SUSPENSION MAL HECHA, PRESENTA FUGA TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA"
4. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 24 de Septiembre de 2019, al predio identificado con **Matricula 76273**, se observa que el inmueble presenta registro por **FUGA PERCEPTIBLE** en el sanitario por árbol de salida, lo cual posiblemente incidió para el alto cobro de 20m³.
5. 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 76273**.
6. 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.*

7. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado 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”*
8. 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 (...).*
9. Que del análisis realizado a las cuentas de los últimos 5 periodos, y se pudo observar 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, con anterioridad a la instalación del medidor el cobro era inferior debido a que se cobraba un consumo promedio y no lo realmente registrado por el medidor de agua dispuesto en el inmueble como se hace actualmente. **Matrícula 76273**
10. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o a reliquidar las cuentas de acueducto **No. 47696569 No. 47371280, No. 47045939, No. 46723829, No. 46402416** al predio identificado con **Matrícula 76273**, púes 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 el sanitario por árbol de salida.
11. Que se recomendará a la usuaria 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 76273.**
12. 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 **JOHANA GUERRERO**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado para las cuentas **No. 47696569 No. 47371280, No. 47045939, No. 46723829, No. 46402416**, generadas al predio identificado con **Matrícula 76273**, ya que esta cuenta fue facturada con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio presentaba registro por FUGA PERCEPTIBLE, en el sanitario por árbol de salida.

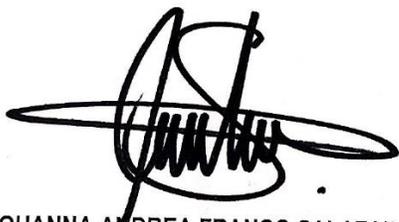
ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **JOHANA GUERRERO**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 76273.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **JOHANA GUERRERO**, de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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 veinticinco (25) días del mes de Septiembre de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johanna Andrea Franco Salazar', with a large, stylized flourish extending to the left.

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Contratista
Dirección Comercial

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 3214 del 25 de Septiembre de 2019**, 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)