

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. **0243**

28 DE SEPTIEMBRE DE 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 3018 DEL 21 de Septiembre de 2020

Persona a notificar: **ROGELIO MUNERA GARCIA**

Dirección de notificación usuario CARRERA 14 No.14-20 apartamento 402 centro

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 28 DE SEPTIEMBRE DE 2020

Señor (a):

ROGELIO MUNERA GARCIA

Dirección:

CARRERA 14 No.14-20 apartamento 402 centro

Cel: 312 7646157

Matrícula No. **38523**

Armenia, Quindío

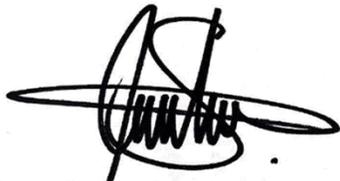
ASUNTO: Notificación por Aviso RES. PQRDS 3018 DEL 21 de Septiembre de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.0243** RES. PQRDS 3018 DEL 21 de Septiembre de 2020. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN **Matrícula No.38523**".

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johanna', with a large, sweeping horizontal stroke underneath.

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 3018
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 38523

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 **ROGELIO MUNERA GARCIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, Manifiesta que reside en un apartamento familiar ubicado en **CL 20 14 20 AP 402** identificado con Matricula No.38523, informa que es una persona de escasos recursos económicos al igual que lo es su núcleo familiar, al revisar el recibo de pago del servicio de agua y alcantarillado público informa que hay un valor a pagar por \$184.839, que en vista de esta situación se solicita visita domiciliaria a EPA con la finalidad de determinar si el cobro realizado por parte de la entidad se encuentra ajustado al valor real del consumo, evidenciando que el medidor se encuentra en mal estado, informa que actualmente tiene un saldo pendiente con la entidad de \$403.000, por lo que el servicio a la fecha se encuentra suspendido, expone que resulta inexplicable entender por qué EPA realiza un cobro tan alto en el servicio de agua en la situación actual que estamos viviendo a causa de la pandemia por COVID-19 y con conocimiento previo que el medidor se encuentra dañado, así mismo fundamenta su petición en los derechos fundamentales, intervención del estado en los servicios públicos, derechos de los usuarios, régimen tarifario... Por lo anterior solicita, se ordene a quien corresponda brindar solución de fondo, verificando en qué estado se encuentra el medidor de agua ubicado en la CARRERA 14 No. 14-20 apt 402 centro, en su defecto realizar el cambio por uno nuevo y en adelante ajustar el valor real del consumo de la tarifa del servicio público de agua potable.
2. Que en razón a las inconformidades presentadas por usted, la entidad realiza visitas de verificación al predio identificado con **Matricula No.38523** en las cuales se encontró lo siguiente:

Visita 10 de Junio de 2020: "LECTURA 1404, 5 PERSONAS, SE ENCONTRO FUGA VISIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA, ATENDIO ROGELIO MUNERA....DEBEN REPARAR LA FUGA NO PROCEDEN DESCUENTOS."

Visita 09 de julio de 2020: "LECTURA 1445, 4 PERSONAS, SURTE APTO 402, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR NO MARCO BIEN EN LA PRUEBA DE LITRO FAVOR ENVIAR CHEQUEO AL MEDIDOR...ATENDIO ROGELIO MUNERA...ESPERAR RESULTADO DE CHEQUEO 3 PERIODOS ALTO"

Visita 07 de septiembre de 2020: "LEC 1545....UND 1....MEDIDOR DENTRO DEL EDIFICIO....CON PORTERO...FUNCIONA NORMAL...**SE OBSERVA EN LA LLAVE DEL TANQUE DEL LAVADERO 1 FUGA** SURTE 1 APTO 402.....EL SR NO FIRMO POR Q NO ESTA DE ACUERDO CON LA VISITA EL SEÑOR DICE QUE VIVEN 5 Y EL SR VIGILANTE DICE QUE VIVEN 11 PERSONAS"

3. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 07 de septiembre de 2020, al predio identificado con **Matricula 38523**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE en la llave del tanque del lavadero, así mismo se evidencia que el predio SI tiene servicio, es decir no esta suspendido.
4. 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 38523**.
5. 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.

6. 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”*

7. 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 (...), por lo anterior únicamente se realizará revisión a las últimas cinco (5) facturas expedidas por la entidad, teniendo en cuenta la fecha de radicación del presente derecho de petición.*
8. Que al evidenciar en la visita del 09 de julio de 2020, que el medidor no registró correctamente en la prueba de litro, la entidad generó orden de RETIRO DE MEDIDOR PARA CHEQUERO, ello con la finalidad de que el medidor sea llevado al banco de prueba y examinado a profundidad para determinar si es necesario realizar cambio o no. **Matricula No.38523**

9. Que en atención a su reclamación, al encontrar que la situación causante de alto consumo en el predio era una fuga PERCEPTIBLE, ello no da lugar a efectuar descuento alguno por lo anteriormente expuesto, pero teniendo en cuenta que el medidor no marco bien en la prueba de litro, y que este será retirado para chequeo, se ordenará al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de acueducto **No. 50920470 No. 51246951 No. 51577367** en el sentido de que sea cobrado únicamente 30m³ de consumo en cada una de las cuentas, teniendo en cuenta la cantidad de personas que habitan en el predio según informa el peticionario (5). **Matricula No.38523**
10. Que en relación a las cuentas **No.50267312, No.50592682** y la cuenta generada después de radica el derecho de petición **No.51906268**, se encuentra necesario esperar el resultado del banco de pruebas del medidor para determinar si hay que realizar cambio o no, después de ello se realizará seguimiento por 1 periodo completo de facturación para determinar cuál es el consumo real del predio, si este consumo es inferior al ya facturado en las cuentas mencionadas, se realizaría el ajuste cobrando el consumo registrado por el medidor.
11. Que se recomendará al peticionario, 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. **Matricula 38523.**
12. Que se informa al peticionario, que revisado el registro de mediciones del predio se observa 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 **Matricula 38523.**
13. Que en ningún momento ha sido intención de la entidad vulnerar sus derechos fundamentales, ni sus derechos como usuario de la entidad, pues EPA ESP se debe a los usuarios, y siempre está velando para mejorar la prestación de su servicios, por ello pedimos disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar. **Matricula 38523.**
14. 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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **ROGELIO MUNERA GARCIA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, re liquidar las cuentas de acueducto **No. 50920470 No. 51246951 No. 51577367** en el sentido de que sea cobrado únicamente 30m³ de consumo en cada una de las cuentas, teniendo en cuenta la cantidad de personas que habitan en el predio según informa el peticionario (5), así mismo se informa al peticionario que debe reparar la fuga presentada en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **ROGELIO MUNERA GARCIA**, que en relación a las cuentas **No.50267312**, **No.50592682** y la cuenta generada después de radica el derecho de petición **No.51906268**, se encuentra necesario esperar el resultado del banco de pruebas del medidor para determinar si hay que realizar cambio o no, después de ello se realizará seguimiento por 1 periodo completo de facturación para determinar cuál es el consumo real del predio, si este consumo es inferior al ya facturado en las cuentas mencionadas, se realizaría el ajuste cobrando el consumo registrado pro el medidor.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **ROGELIO MUNERA GARCIA**, que en ningún momento ha sido intención de la entidad vulnerar sus derechos fundamentales, ni sus derechos como usuario de la entidad, pues EPA ESP se debe a los usuarios, y siempre está velando para mejorar la prestación de sus servicios, por ello pedimos disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar. **Matrícula 38523.**

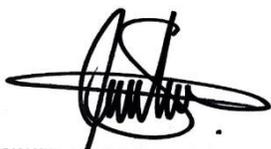
ARTICULO QUINTO: Informar al peticionario, señor **ROGELIO MUNERA GARCIA** que revisado el registro de mediciones del predio se observa que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura **Matrícula 38523.**

ARTICULO SEXTO: Notificar al peticionario, señor **ROGELIO MUNERA GARCIA**, de la presente Resolución.

ARTICULO SEPTIMO: 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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 veintiún (21) días del mes de septiembre de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP