

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0448

19 DE JUNIO 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1956 DEL 11 DE JUNIO 2019**

Persona a notificar: **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**

Dirección de notificación usuario **CL 23 # 13 48 AP 502**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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. 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 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.

ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial

Armenia, 19 de Junio de 2019

Señora
SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ
CL 23 # 13 48 AP 502
caroleal530@outlook.com
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RES. PQRDS.1956 DEL 11 DE JUNIO 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0448 correspondiente **RES.PQRDS.1956 DEL 11 DE JUNIO 2019. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN, MATRICULA N°40262”**.

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 1956
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 40262**

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 **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, eleva solicitud sobre la factura 46363146, correspondiente al predio ubicado en la **CL 23 13-48 AP 502 ED MONTECARLO**, identificado con **Matrícula 40262**, manifiesta que llegó por \$24.798 por 1 mes sin saldo en mora y que para este mes le llega la factura 46684061 por valor de \$714.945 para un predio que lleva tres meses sin ocupación. Por lo tanto, pide que se corrijan y se aclaren estas facturas y sean enviadas con los saldos correspondientes
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 23 13-48 AP 502 ED MONTECARLO**, identificado con **Matrícula 40262**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo pendiente por valor de setecientos catorce mil novecientos cuarenta y cinco pesos (\$714.945), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que se practicó una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula 40262**, la cual se llevó a cabo el día 30 de mayo de 2019, cuyo resultado fue: “MEDIDOR AF, SERIE 1020FHB000385, LECTURA VISITA 1141, USO RESIDENCIAL, SE VERIFICÓ APTO 502 CON EL SERVICIO SUSPENDIDO Y ESTÁ DESOCUPADO, INSTALACIONES INTERNAS NO TIENEN SERVICIO, HAY UN SANITARIO CON PROBLEMA EN AGUA STOP (SOCIAL), NO SE PUEDE VERIFICAR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR. NOTA: SE RECOMIENDA CAMBIAR INSTALACIONES DEL TANQUE DEL SANITARIO”.
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 40262**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, registrando siempre por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4174	1141	974	167	-1	NORMAL	16/05/2019
4155	974	889	85	-1	NORMAL	16/04/2019
4136	889	882	7	-1	NORMAL	14/03/2019
4117	882	876	6	-1	NORMAL	13/02/2019
4098	876	866	10	-1	NORMAL	16/01/2019

5. Que se explicará a la usuaria, que la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, atiende los registros de gasto o consumo que sean registrados en cada período de facturación, siendo así se tiene, que en los últimos dos períodos se registraron consumos ostensiblemente altos en el predio identificado con **Matrícula 40262**, consumos de 85 y 167 mts³ de agua, situación por la cual las dos facturas presentaron un mayor valor a pagar y por la cual el predio presenta el saldo que actualmente tiene, pues a mayor consumo, mayor valor a pagar.

6. 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”*.
7. Que al consultar al técnico encargado de la revisión, este explicó que al ingresar al predio el stop del baño se encontraba levantado, situación que permite determinar que allí se estaba presentando una fuga constante de agua que generó los altos consumos registrados en el predio, consumos que cesaron de registrarse al realizar la suspensión del servicio por falta de pago oportuno, suspensión realizada en fecha 6 de mayo de 2019, lo cual incluso se corrobora dado que la última lectura con base en la cual se facturó la cuenta de mayo fue 1141, misma lectura tomada mediante la visita del día 30 de mayo, es decir el consumo paró al estar suspendido el servicio. **Matrícula 40262.**
8. Que independientemente al hecho que el predio se encuentre desocupado, el medidor instalado en el inmueble registró los consumos a los cuales se ha hecho referencia, es decir el agua salió y por tanto debe ser facturada, en razón a ello no procede realizar descuentos o reajustes en la facturación. **Matrícula 40262.**
9. 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.*
10. Que dado lo anterior, las fugas de agua de carácter visible son atribuibles al usuario y es su responsabilidad hacer reparación de las mismas, por lo que se recomienda a la peticionaria hacer la reparación del caso, de igual manera estar atenta, para que cuando se efectúe la reinstalación del servicio, no persista el daño o la situación que se presentaba, para que no vayan a registrarse nuevamente estos altos consumos. **Matrícula 40262.**
11. Que de otra parte, se dispondrá establecer la observación de lectura a **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 40262**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
12. Que el cobro por cargo fijo se encuentran contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**
 - 90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.**

90.2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”.

13. Que se informará a la peticionaria, señora **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, que en caso de que el predio identificado con **Matrícula 40262** siga en condición de “DESOCUPADO” al vencimiento del término de los tres meses, deberá avisar nuevamente a la empresa.
14. Que se adjuntará copia del formato autorización de pago, el cual reporta la totalidad del saldo que a la fecha presenta el predio. **Matrícula 40262.**
15. Que se informará a la peticionaria, que si lo desea 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 o plan de pago, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula 40262.**
16. 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: Informar a la peticionaria, señora **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, que independiente al hecho de que el predio se encuentre desocupado, el medidor instalado en el inmueble registró los altos consumos reportados en las últimas dos cuentas, por tanto no procede efectuar ningún tipo de reajuste o reliquidación, pues los valores facturados corresponden a los registros de consumo ya referidos, los cuales obedecen a que el predio tenía una fuga de agua pues al ingresar al mismo se encontró levantado el tapón – stop del sanitario, consumos que cesaron con la suspensión del servicio realizada en el inmueble. **Matrícula 40262**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la entidad, establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula 40262**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, que en caso que persista la condición de “DESOCUPADO” al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa prestadora. **Matrícula 40262.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, que si lo desea 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 o plan de pago, con la finalidad de que se ponga al día con la obligación que tiene respecto del predio identificado con **Matrícula 40262**.

ARTÍCULO QUINTO: Recomendar a la peticionaria, señora **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, estar revisando permanentemente las instalaciones internas con la finalidad de verificar que no se presenten fugas de agua o situaciones que puedan estar incrementando el consumo, de igual manera advertir sobre la importancia de hacer uso racional del servicio, dado que todo lo consumido es registrado por el aparato de medición. **Matrícula 40262**.

ARTÍCULO SEXTO: Adjuntar a la presente Resolución, copia del formato autorización de pago, el cual reporta la totalidad del saldo que a la fecha presenta el predio. **Matrícula 40262**.

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar a la peticionaria, señora **SELENE DE LA SANT ROMAN FERNANDEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO: 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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los diez (10) días del mes de Junio de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada 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 1956 del 10 de Junio de 2019**, haciéndole 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)