

AVISO No. **0295**

04 de Diciembre de 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 3743 DEL 26 de noviembre de 2020

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación usuario LAS MARGARITAS MZ B CS 13 P 2

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. advirtiéndose 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,

Angélica Vargas M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 04 de Diciembre 2020

Señor (a):

CIUDADANO ANONIMO

LAS MARGARITAS MZ B CS 13 P 2

Matricula No.109708

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 0295 RES. PQRDS 3743 DEL 26 de noviembre de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.0295** RES. PQRDS 3743 DEL 26 de noviembre de 2020. ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO. Matricula No. 109708"***.

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 M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCION PQRDS 3743
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 109708

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 **CIUDADANO ANONIMO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el motivo de este reclamo es por el monto tan desproporcionado del cobro de la factura, informando que por mucho que cancelaba era 20 mil pesos no entiende porque desde el mes de agosto me ha subido tanto la factura. Solicita corrección de la factura para poderla cancelar porque son montos muy altos y no tiene como.
2. Que verificado el sistema de la entidad comercial, se observa que debido a atención verbal se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó acabo el día 13 de noviembre de 2020, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 165, SURTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL, HABITAN 3 PERSONAS, FUGA EN TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADAY DE SALIDA”
3. Que el 20 de noviembre de 2020, el usuario se acercó a las oficinas de atención al usuario, realizando reclamación verbal respecto a la inconformidad del consumo, se ordenó la práctica de una visita de verificación en la cual se llevó acabo el 23 de noviembre y se encontró lo siguiente:

“LECTURA 171, 2 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. NOTA: VISITA NO ERA NECESARIA ESTE PREDIO TENIA VISITA LA CUAL SE REALIZO EL 13 DE NOVIEMBRE POR PETICION ESCRITA SE ENCONTRO UNA FUGA VISIBLE, NO PROCEDE DESCUENTOS YA QUE EN ESTE VISITA **USUARIA INFORMA QUE REPARO LA FUGA EL 22 DE NOVIEMBRE....NO QUISO FIRMAR LA VISITA.**”
4. 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 (...).*
5. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 109708**, se observa lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
163	133	30	-1	NORMAL	52581013	13/11/2020
133	106	27	-1	NORMAL	52247156	15/10/2020
106	75	31	-1	NORMAL	51918570	16/09/2020
75	46	29	-1	NORMAL	51587929	14/08/2020
46	0	8	-1	NORMAL	51257967	14/07/2020

6. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 13 de noviembre de 2020, al predio identificado con **Matrícula 109708**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA Y SALIDA.
7. 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. **Matrícula 109708**.
8. 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.

9. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada 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”

10. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas **No.51257967, No.51587929, No.51918570, No.52247156, No.52581013**, al predio identificado con **Matrícula 109708**, pues 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 TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA Y SALIDA**.
11. Que se recomendará a los usuarios, 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 109708**.

12. Que se informa a la peticionaria, que la entidad ha atendido sus reclamaciones y brindado respuesta de acuerdo a su inconformidad, así mismo mediante visita realizada el 23 de noviembre de 2020, pudo observarse que la usuaria reparo la fuga, situación que confirmo realizó el 20 de noviembre. **Matrícula 109708.**
13. 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 los peticionarios, señores **CIUDADANO ANONIMO**, el sentido de reliquidar las cuentas **No.51257967, No.51587929, No.51918570, No.52247156, No.52581013**, ya que estas cuentas fueron facturadas con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio presentaba registro por FUGA PERCEPTIBLE, EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA Y SALIDA.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a los peticionarios, señores **CIUDADANO ANONIMO**, que la entidad ha atendido sus reclamaciones y brindado respuesta de acuerdo a su inconformidad, así mismo mediante visita realizada el 23 de noviembre de 2020, pudo observarse que la usuaria reparo la fuga, situación que confirmo realizó el 20 de noviembre. **Matrícula 109708.**

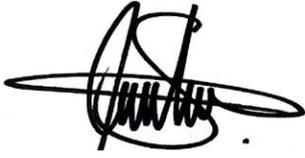
ARTÍCULO TERCERO: Informar a los peticionarios, señores **CIUDADANO ANONIMO**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 109708.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a los peticionarios, señores **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 veintiséis (26) días del mes de noviembre de Dos Mil veinte (2020)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección

Comercial

EPA

ESP

