

AVISO No 065

20 DE FEBRERO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **HELI SANCHEZ B** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Resolución-PQRDS 430 del 09 de febrero de 2023

Persona a notificar: **HELI SANCHEZ B**

Dirección del predio: **CRA 15 No.17-36 LOCAL 14**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

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,



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista

Dirección Comercial



Armenia, 20 DE FEBRERO DE 2023

Señor:

HELI SANCHEZ B

Dirección del predio: **CRA 15 No.17-36 LOCAL 14**

Matricula No.41346

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 065- OFICIO-PQRDS 430 del 09 de FEBRERO de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 065- Resolución-PQRDS 430 del 09 de febrero de 2023** "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION "

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,



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada-Contratista
Dirección Comercial



RESOLUCIÓN PQRDS - 430
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN PQR459671
MATRÍCULA 41346

La contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

CONSIDERANDO

1. Que el señor **HELI SANCHEZ B**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, respecto al predio ubicado en **Cra. 15 No. 17 – 36 Local 14** identificado con **Matrícula 41346**, manifiesta su inconformidad y solicita “que reconsidere el cobro y se ajuste a la realidad” haciendo referencia a la factura No. 61507046.
2. Que dentro de la petición PQR459671, interpuesta por el señor HELI SANCHEZ, se observa en el encabezado asunto, que refiere “*Solicitud recurso de Reposición y en subsidio el de apelación*”, una vez verificada las bases de datos se logra determinar que no hay petición verbal ni escrita previa que amerite resolver el recurso invocado, por lo cual la entidad prestadora de servicios, logra determinar que se trata de un derecho de petición de conformidad con lo normado en Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021, así como lo contenido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994 y en el contrato de condiciones uniformes.
3. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...)*.
4. Que, el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*
5. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado **Cra. 15 No. 17 – 36 Local 14** identificado con **Matrícula 41346**, se observa que a la fecha dicho inmueble lo siguiente frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.



Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora
	Código	Descripción					
413467	7	ASEO	1	\$182.386	\$0	\$182.386	\$0
413461	1	ACUEDUCTO	1	\$178.735	\$0	\$178.735	\$0
413462	2	ALCANTARILLADO	1	\$159.956	\$0	\$159.956	\$0

6. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 41346**, 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.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5010	319	259	60	-1	NORMAL	17/01/2023
4991	259	237	22	-1	NORMAL	15/12/2022
4972	237	184	53	-1	NORMAL	16/11/2022
4953	184	109	75	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	18/10/2022
4934	109	95	14	-1	NORMAL	15/09/2022

7. 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”*.
8. Que, en virtud de la petición elevada, la entidad prestadora procedió a ordenar visita de verificación llevada a cabo el día 02 de febrero de 2023, dentro de la cual se encontró lo siguiente:

Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2023-02-02 02:44:26	Programa	WFLEGA	Dirección
Fecha Legalizacion	2023-02-03 02:56:30	Observación	LEC 341. SURTE P1 FUNCIONA CC CONSTA DE 6 LOCALES MEDIDOR E INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL. HA PROBLEMA DE DESCARGA DE 1 SANITARIO CUANDO SE HACE LA DESCARGA NO TAPA BIEN EL AGUA STOP. SE RECOMIENDA COLOCAR MANGUERA CON LLAVE DE PASO COMPACTA. FIRMA JHON JAMES... PAULA ANDREA MONTOYA AGUILAR	Teléfono	3148878725
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	967936		
Descripción	LEGALIZADA	Código Tecnico	218		
Usuario	paulaama	Nombre	JULIAN VASQUEZ ZORRILLA		
		Cedula	7541997		

9. Que el consumo facturado en el predio se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado y bajo la observación de lectura certera normal, las cuales son congruentes con la visita de

verificación realizada por la entidad, logrando concluirse que el consumo obedece a la toma de lecturas certeras, por lo cual el cobro se encuentra justificado con base en el consumo del predio **Matricula 41346**.

10. Que, de lo anterior, se puede observar que el sanitario presenta problema de descarga por el aguastop, es decir, una fuga de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 41346**.

11. 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.*

12. 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”*

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 del peticionario, señor **HELI SANCHEZ B**, re liquidar la cuenta **No. 61507046**, al predio identificado con **Matricula 41346**, en consideración que el consumo facturado fue registrado por las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presentó FUGA PERCEPTIBLE EN SANITARIO EN EL AGUA STOP DEL SANITARIO.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **HELI SANCHEZ B.**, que de conformidad con lo observado en visita técnica realizada el día 02 de febrero de 2023, el predio presenta una FUGA PERCEPTIBLE en el AGUA STOP del sanitario; lo cual es deber del usuario reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 41346**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble; esto de conformidad con 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”

ARTÍCULO TERCERO Recomendar al peticionario, señor **HELI SANCHEZ B**, 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 41346.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señor **HELI SANCHEZ B**, 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. 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 nueve (09) días del mes de febrero de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP