

AVISO No 605

06 De diciembre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **GLADYS GUTIERREZ PRADA** castro conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 5217 del 25 de noviembre de 2022

Persona a notificar: **GLADYS GUTIERREZ PRADA**
Dirección de notificación usuario **SINAI CR 19 A 48 51**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **CONTRATISTA- COBRO COACTIVO**

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

Atentamente,



MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ
Contratista-Cobro Coactivo
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 De diciembre de 2022

Señora:

GLADYS GUTIERREZ PRADA

SINAI CR 19 A 48 51

Matricula No.24570

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 605 RES –PQRDS 5217 del 25 de noviembre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 605 RES –PQRDS 5217 del 25 de noviembre de 2022**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 24570”.

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,



MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista- Cobro Coactivo

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 5217
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO-2022PQR533376 DEL 03-11-2022
MATRICULA 24570

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 **GLADYS GUTIERREZ PRADA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, de acuerdo a lo manifestado en su derecho de petición del predio ubicado en **SINAI CR 19 A 48 51**, identificado con **Matrícula No. 24570**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **SINAI CR 19 A 48 51**, identificado con **Matrícula No. 24570**, se encuentra en mora por valor de **DOCEITNOS NUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE (\$209.798,00)**, en (3) cuentas de Acueducto, (3) cuentas de Alcantarillado y (3) cuentas de Aseo.

| Producto | Servicio | | Cuentas con saldo | Saldo pendiente | Saldo a favor |
|----------|----------|----------------|-------------------|-----------------|---------------|
| | Código | Descripción | | | |
| 245701 | 1 | ACUEDUCTO | 3 | \$92.653 | \$0 |
| 245702 | 2 | ALCANTARILLADO | 3 | \$83.086 | \$0 |
| 245707 | 7 | ASEO | 2 | \$34.059 | \$0 |

3. 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 ende, se realizará revisión únicamente a las últimas cinco cuentas expedidas por la entidad.
4. Que, de acuerdo a su escrito de petición donde solicita realizar un descuento en la factura **No. 60200684** correspondiente al mes de septiembre de 2022 al revisar el registro de mediciones para ese mes del predio identificado con **Matrícula 24570**, se observa el siguiente reporte:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-----------------------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 4978 | 1493 | 1474 | 19 | -1 | NORMAL | 23/11/2022 |
| 4959 | 1474 | 1437 | 37 | -1 | NORMAL | 25/10/2022 |
| 4940 | 1437 | 1368 | 69 | 37 | ALTO CONSUMO CON DA?OS I... | 26/09/2022 |
| 4921 | 1368 | 1337 | 31 | -1 | NORMAL | 25/08/2022 |
| 4902 | 1337 | 1320 | 17 | -1 | NORMAL | 25/07/2022 |

5. 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 24570.**
6. Que, la entidad realizo una visita de verificación al predio ubicado en **SINAI CR 19 A 48 51**, identificado con **Matrícula No. 24570** el día 23-09-2022 encontrando lo siguiente:
 - *LECTURA 1451, NUMERO DE PERSONAS 6, SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES FUGA EN 1 SANITARIO POR LA TAPA DEL AQUASTOP DE RESTO INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL, MEDIDOR FUNCIONANDO NORMAL. ATIENDE: LINA MARCELA*
7. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada, al predio identificado con Matrícula **24570**, se observa que el inmueble presenta registro por **FUGA EN 1 SANITARIO.**
8. 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 24570.**

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 la cuenta **No. 60200684** correspondiente al mes de septiembre de 2022 al predio identificado con **Matrícula 24570**, 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 EN LOS 1 SANITARIO
11. Que igualmente se le informa a la peticionaria **GLADYS GUTIERREZ PRADA**, que para el periodo de octubre de 2022 el consumo se normalizo y disminuyo luego de la reparación de la fuga , igualmente se recomienda a la peticionaria, señora, **GLADYS GUTIERREZ PRADA** hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 24570.**
12. Que, teniendo en cuenta que la peticionaria, Señor (a): **GLADYS GUTIERREZ PRADA** en su escrito de petición manifiesta intención de cancelar la deuda que posee en Empresas Públicas De Armenia Epa E.S.P, solicita una facilidad de pago para dicha obligación antes mencionada, lo anterior debido a que el valor está muy alto y no cuenta con los medios económicos para hacerlo **Matrícula No. 24570.**
13. Que se le informa a la peticionaria **GLADYS GUTIERREZ PRADA**, que Empresas Públicas De Armenia en su Decreto 302 del 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de **prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, establece lo siguiente sobre el tema particular y concreto:**

Artículo 26. Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) periodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

Que, la ley 689 de 2001 en su **Artículo 19.** Modificase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: establece lo siguiente:

"Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

14. Que se informa a la peticionaria **GLADYS GUTIERREZ PRADA** que la entidad puede brindarle la opción de financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, para lo cual es necesario presentarse personalmente a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:00 a.m. a 2:30 p.m. allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46: Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que, en la factura de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no está a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.

Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.

Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar fotocopia de la cedula de ciudadanía del arrendador, debe aportar poder autenticado del propietario del predio y fotocopia de la cedula de ciudadanía. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.

15. Que se le informa a la peticionaria, **GLADYS GUTIERREZ PRADA** que la segunda opción que le brinda Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P es cancelar de contado la deuda donde la empresa aplica un descuento a el total de los interese que presente en mora **Matrícula 24570**.
16. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas objeto de reclamación al predio identificado con **Matrícula 24570**, 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 EN 1 SANITARIO.

17. 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 24570**.

18. 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 **GLADYS GUTIERREZ PRADA** en el sentido de re liquidar la cuenta **No. 60200684** correspondiente al mes de septiembre de 2022 al predio identificado con **Matrícula 24570**, 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 EN LOS 1 SANITARIO**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Que se le informa a la peticionaria **GLADYS GUTIERREZ PRADA** que la entidad puede brindarle la opción de financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, para lo cual es necesario presentarse personalmente a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:00 a.m. a 2:30 p.m. allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar como lo puede observar en el #15 de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria señora, **GLADYS GUTIERREZ PRADA** 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 24570.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria señora, **GLADYS GUTIERREZ PRADA**, 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 veinticinco (25) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista Cobro- Coactivo
Dirección Comercial EPA ESP