

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0193**

**14 de Marzo de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ROSA MARIA LADINO FLOREZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 0507 DEL 6 DE MARZO DE 2018**

Persona a notificar: **ROSA MARIA LADINO FLOREZ**

Dirección de notificación usuario **BARRIO LINDARAJA ETAPA 3 MZ 01 CASA 07**

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. 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.

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**  
**Abogada Contratista**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 14 de Marzo de 2018

Señora:

**ROSA MARIA LADINO FLOREZ**

BARRIO LINDARAJA

ETAPA 3 MZ 01 CASA 07

Teléfono: 3107350405

Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0507 DEL 6 DE MARZO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0193 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0507 DEL 6 DE MARZO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 79659”.*

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,

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

**Abogada Contratista**

**Dirección Comercial**

## RESOLUCION PQRDS 0507

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 79659

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 **ROSA MARIA LADINO FLÓREZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que se realicen las correcciones necesarias en la facturación generada al predio ubicado en el **BARRIO LINDARAJA 3ª ETAPA MZ. 01 NO. 07** identificado con **Matrícula 79659**, dado que en los meses de enero y febrero se han cobrado consumos de 35 y 36 mts<sup>3</sup> los cuales son mucho más altos que los generados anteriormente, como por ejemplo de 15, 14 o 18 mts<sup>3</sup>. De otra parte, manifiesta la usuaria que se le han hecho cobros por suspensión y reconexión y que el servicio en ningún momento ha sido suspendido, por lo que se presenta el cobro de un servicio inexistente.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **BARRIO LINDARAJA 3ª ETAPA MZ. 01 NO. 07** identificado con **Matrícula 79659**, se observa que a la fecha el inmueble presenta una deuda de doscientos treinta y dos mil cincuenta y cuatro pesos (\$232.054), correspondiente a dos (2) cuentas con saldo en el servicio de Acueducto, tres (3) cuentas con saldo en el servicio de Alcantarillado y una (1) cuenta con saldo en el servicio de Aseo.
3. Que en fecha 6 de febrero del presente año, la Empresa realizó **Visita De Geofonía** al predio identificado con **Matrícula 79659**, la cual arrojó lo siguiente: **“LECTURA 1110, 5 PERSONAS, SE ENCONTRÓ FUGA VISIBLE EN EL TANQUE DEL SANITARIO POR EL ARBOL DE SALIDA, DEBEN REPARAR, NO PROCEDE DESCUENTO”**.
4. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 6 de febrero de 2018, al predio identificado con **Matrícula 79659**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE en el tanque del sanitario por el árbol de salida.
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 de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuento alguno en el cobro de las últimas dos cuentas generadas al predio, dado que el alto consumo registrado obedece a la existencia de FUGA PERCEPTIBLE en el tanque del sanitario por el árbol de salida. **Matrícula 79659.**
8. Que el usuario correspondiente al predio identificado con **Matrícula 79659**, deberá proceder a reparar la fuga detectada, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.
9. Que la peticionaria manifiesta en su escrito que equivocadamente se le ha cobrado al predio un costo por corte y reconexión del servicio, ya que éste no ha sido suspendido. **Matrícula 79659.**
10. Que al verificar los registros de la Dirección Comercial de la entidad, se observa que el 16 de enero de 2018 se realizó la suspensión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 79659** y que posteriormente se generó una reconexión el día 18 de enero del mismo año, estos costos fueron cargados en la factura correspondiente al mes de enero y no hay lugar a descontarlos porque como se ve en los reportes a continuación, la suspensión y reconexión si se realizó:

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2018-01-16 09:12:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-01-16 05:20:44	Observación	SE SUSPENDE CERRANDO LLAVE, MEDIDOR PROFUNDO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2018-01-18 06:10:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-01-18 05:57:43	Observación	REINSTALACION DEL SERVICIO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

11. Que el 2 de febrero de 2018 se generó una nueva orden de suspensión del servicio al predio identificado con **Matrícula 79659**, orden que fue INCUMPLIDA como se ve en el gráfico que se pone a continuación y en razón a ello este cobro no fue cargado a las cuentas del predio.

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecución	2018-02-02 05:33:43	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2018-02-02 05:34:25	Observación	USUARIO EN RECLAMACION ALTO CONSUMO.
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	166
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	TEC. RECONEXIONES Y SUSPENSIONES
Usuario	arqu	Cedula	1

12. Que el 15 de febrero de 2018 se realizó nuevamente la suspensión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 79659** y que posteriormente se realizó la reconexión el día 16 de febrero del mismo año, estos costos fueron cargados en la factura correspondiente al mes de febrero y tampoco hay lugar a descontarlos porque como se ve a continuación, la suspensión y reconexión fue legalizada, es decir que si se realizó:

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecución	2018-02-15 10:45:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalización	2018-02-16 12:34:22	Observación	SUSPENSION CON TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecución	2018-02-16 03:53:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalización	2018-02-16 08:35:40	Observación	SE RETIRA TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

13. Que la Ley 142 de 1994, 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 **ROSA MARIA LADINO FLÓREZ**, que de acuerdo con el resultado de la Visita de Geofonía practicada al predio identificado con **Matrícula 79659**, se observa que el alto consumo registrado en el inmueble, se debe a la existencia de FUGA PERCEPTIBLE en el tanque del sanitario por el árbol de salida, razón por la cual no procede descuento alguno.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **ROSA MARIA LADINO FLÓREZ**, que deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 79659**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ROSA MARIA LADINO FLÓREZ**, que en el predio identificado con **Matrícula 79659** si se realizó la suspensión y reconexión del servicio, tanto en el mes de enero como en el mes de febrero del presente año, cobros que fueron cargados a las cuentas generadas al inmueble y los cuales no pueden ser descontados, pues como se evidenció en las consideraciones de esta Resolución, si fueron causados.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **ROSA MARIA LADINO FLÓREZ**, 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. 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 Seis (6) días del mes de Marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial