

AVISO No. 0891

29 de Agosto de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 3419 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018**

Persona a notificar: **ESNEDA GIRALDO GOMEZ**

Dirección de notificación usuario **CR 13 24 – 12**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 29 de Agosto de 2018

Señora:

ESNEDA GIRALDO GOMEZ

CR 13 24 – 12 CENTRO

Teléfono: 7441107 - 7441172

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3419 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0891 correspondiente al **PQRDS – 3419 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A RESOLUCION DE LA SSPD MATRICULA 35571”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA

Dirección Comercial EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 3419

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 35571

El Profesional Especializado adscrito a 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 ESNEDA GIRALDO GOMEZ, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, Manifiesta y Solicita *"Revisen el valor de la factura cobrada y ya cancelada numero 43197014 correspondiente al mes de junio puesto que es un error generando por ustedes ya que pertenece al coliseo del Colegio del Sagrado Corazón de Jesús Hermanas Bethlemitas y su uso es muy poco además se puede evidenciar en las facturas de los meses anteriores que el consumo es mínimo*

Por lo anterior solicitamos la devolución del dinero cancelado una vez se haga el ajuste pertinente

También solicitamos que se ajuste el valor en la factura numero 43507411 correspondiente al mes de julio por el mismo motivo del mes anterior es preciso anotar que esta factura no se ha cancelado

La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones

Por el consumo generado en los meses anteriores y e poco uso que en los meses relacionados ha tenido dicho lugar

El valor desorbitante que presenta la factura para el lugar real que está calificando

Para los efectos pertinentes anexo los siguientes soportes y documentos

Copia de las facturas de los meses febrero, marzo abril y mayo

Copia de los meses junio y julio objetivo de la petición y pago del mes de junio

Lo anterior correspondiente al predio ubicado en **CENTRO, CR 13 # 24 - 60, identificado con Matrícula 35571.**

2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula 35571, se observa que dicho inmueble se encuentra en MORA por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de dos periodos.
3. Que se envió una (1) visita de verificación al predio y ésta arrojó lo siguiente:

SERIE 1680048 LECTURA 2584 TIENE FUGA EN 2 SANITARIOS 1 POR EL AGUA STOP Y OTRO POR EL TABON, SURTE EL COLISEO CUANDO HACEN EVENTOS VIENE GENTE AL COLISEO

4. 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**".*

5. 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"

En este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo [149](#) de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía."

6. Que la ley 142 de 1994 en su artículo 146 establece que: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"
7. Que la entidad evidencia igualmente una desacumulación de consumos en el tercer periodo ya que en el cuarto, quinto y sexto periodo solo facturó 27M3 bajo la figura de consumo promedio ya que reportaba tapado o inundado dado que la lectura del sexto periodo fue de 1126M3 restado de la lectura de mes de mayo fue de 2132 por ello la entidad facturó el excedente dejado de facturar en un total de 979M3.
8. Que lo anterior obedece al **art 146** que establece "...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...".
9. Que por lo anterior no procede descuento alguno y es deber de reparar las fugas en el predio.
10. Que se le recomienda destapar el medidor para la toma de lecturas certeras ya que reporta TAPADO y a la fecha de la visita han trascurrido 452M3 y se han facturado en los dos últimos periodos un total de 312M3, igualmente debe de revisar permanentemente las instalaciones internas ya que esto si genera altos consumos en el predio.
11. 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar a la señora ESNEDA GIRALDO GOMEZ las pretensiones respecto del predio ubicado en CENTRO, CR 13 # 24 - 60, **identificado con Matrícula 35571**. Ya que el alto consumo se generó a una fuga de carácter perceptible lo cual no precede descuento alguno y una desacumulación de consumo de los periodos anteriores.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que debe de reparar la fuga, si no lo ha hecho y revisar las instalaciones internas de manera permanente para detectar cualquier anomalía en el consumo y no se generen fugas, lo cual afecta en gran manera la facturación respecto del predio.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la señora ESNEDA GIRALDO GOMEZ de la presente.

ARTÍCULO CUARTO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los Veintiún (21) días del mes de Agosto de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se
hizo presente ante este despacho la señora(a)

_____ identificado(a) con cedula de
ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse
personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ de
2018, haciéndole saber que contra dicha decisión 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.

Notificado (a).

Notificador.