

Armenia, 01 de Septiembre de 2016

Señor:

CESAR AUGUSTO ARBELÁEZ CASTAÑO

BARRIO SAN JOSE Carrera 27 A # 21 A -26 PISO 2

Correo: cesarcac2100@hotmail.com

Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 2580**
Del 24 de Agosto de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0506 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2580** del 24 de Agosto de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN; MATRICULA INTERNA No. 123622*”

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Universitario I

Empresas Públicas de Armenia ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0506

01 de Septiembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al Señor **CESAR AUGUSTO ARBELÁEZ CASTAÑO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2580 del 24 de Agosto de 2016**

Persona a notificar: **CESAR AUGUSTO ARBELÁEZ CASTAÑO**

Dirección de notificación usuario: **BARRIO SAN JOSE Carrera 27 A # 21 A -26 PISO 2**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del Acto Administrativo ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP.

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

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESOLUCIÓN PQRDS 2580

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 123622

El Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 **CESAR AUGUSTO ARBELÁEZ CASTAÑO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, radicó en esta entidad dos (2) peticiones bajo los siguientes radicados 2016RE3969 de fecha 05/08/2016 y 2016RE4020 de fecha 09/08/2016 correspondiente al predio ubicado en **CR 27 A # 21 A - 26 P 2 BARRIO SAN JOSE, identificado con Matrícula 123622**, en la que solicita una revisión exhaustiva a suspensión del servicio por fuga imperceptible y a la vez interpone queja por la negligencia de la entidad a no solucionar oportunamente una reclamación que se viene presentando desde el mes de Enero de 2016, lo anterior, dado a que le suspendieron el servicio a tres personas de la tercera edad sin haber solucionado la reclamación por un alto consumo ya que la empresa ha hecho caso omiso a remediar. De igual manera se ha solicitado con anterioridad la utilización del geófono pero esto no ha sido posible. Así mismo manifiesta en la queja que un funcionario fue a realizar la visita con el geófono y no se pudo realizar por que el servicio estaba suspendido.
2. Que se procedió a revisar en el sistema de la entidad el detalle histórico de los consumos facturados encontrando que existe unos consumos altos respecto de los anteriores igualmente existen reclamaciones con anterioridad en la que se ha reliquidado consumos que sobrepasan los consumos promedios del predio en mención.
3. Que igualmente en el sistema existen reclamaciones por alto consumo y solicitudes de visitas al predio con geófono desde noviembre de 2015 así:



4. Que esta última visita arrojó un reporte en el que ya no existe fuga y la instalaciones internas están en buen estado, pero las anteriores visitas reportaban que existía fuga imperceptible la cual no se había podido corregir, razón por la cual la entidad no procedió a brindar acompañamiento al usuario más aun en personas de la tercera edad.
5. Que verificado el registro de mediciones del predio identificado con Matricula 123622, se observa que sus consumos se vienen facturando por promedio bajo la observación de lectura "NORMAL".
6. Que la ley **142 de 1994 artículo 146** establece que: *"DE LA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.*

Quando, 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

7. Que si bien la empresa no facturó bajo los consumos promedios los periodos siguientes y tampoco detectó el lugar de la fuga dejó al descuido una situación que debía remediar por la fuga imperceptible configurándose un cobro no autorizado por la entidad prestadora del servicio.
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.*

9. Que igualmente al no prestar acompañamiento y por estar en reclamación la facturación del predio en mención la empresa no debió suspender el servicio a los usuarios.
10. Que la entidad ordenó reconectar el servicio el día 10/08/2016 por estar en reclamación de PQR, para no vulnerar derecho alguno a los usuarios.
11. Que igualmente se ordenará al área de facturación cobrar desde el mes de Noviembre de 2015 al predio identificado con matrícula N°123622 un consumo promedio de 18 metros cúbicos los cuales se obtienen del promedio de los cinco consumos anteriores al mes de octubre de 2015.
12. Que conforme a la ley 142 de 1994 es obligación legal de las oficinas de peticiones quejas y reclamos atender y solucionar las peticiones en cuanto a facturación se refieren.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones del peticionario, Señor **CESAR AUGUSTO ARBELÁEZ CASTAÑO**, en el sentido de ordenar al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas correspondientes al predio identificado con Matrícula 123622 a partir del mes de Noviembre del año 2015 y hasta el mes de Junio de 2016, realizando el

descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de consumos, cobrando solo 18M3 en estos periodos.

ARTICULO SEGUNDO: Informar al peticionario que el servicio ha sido restablecido desde el día 10/08/2016.

ARTICULO TERCERO: 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 Veinticuatro (24) días del mes de Agosto de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ de 2016, 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).