

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

**AVISO No. 1557**

**06 de Julio de 2017**

### EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **JUAN DIEGO GONZALEZ M** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS – 2748 del 23 de Junio 2017**

Persona a notificar: **JUAN DIEGO GONZALEZ M**

Dirección de notificación usuario **GUADUALES DE LA VILLA MZ 12 CS 19**

Funcionario que expidió el acto: **SANDRA LILIANA MEZA LÓPEZ**

Cargo: **Técnico Administrativo I**

Recursos que procede: 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 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.

**SANDRA LILIANA MEZA LÓPEZ**  
Técnico administrativo I  
Dirección Comercial EPA



Armenia, 06 de Julio de 2017

Señor

**JUAN DIEGO GONZALEZ M**

GUADUALES DE LA VILLA MZ 12 CS 19

Teléfono: 3225024313

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso RESOLUCION **PQRDS – 2748**  
Del 23 de Junio de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1557 correspondiente a la **RESOLUCION PQRDS –2748** Del 23 de Junio de 2017. *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 93418”*.

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,

**SANDRA LILIANA MEZA LÓPEZ**

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA



**RESOLUCIÓN PQRDS - 2748**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 93418**

El Técnico Administrativo adscrito a la oficina Atención Clientes, 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 **JUAN DIEGO GONZALEZ M**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 7.562.820, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestando que no está de acuerdo con el cobro del servicio de suspensión y reconexión, también solicita una revisión al predio ubicado en la **URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 12 CS 19**, identificado con **Matricula 93418**, dado que la suspensión y la reconexión nunca se presentó, así como en el predio solo habitan dos personas.
2. Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 93418**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que revisado en el sistema la **Matricula 93418**, se observó que en la Cuenta No 39374357 correspondiente al periodo facturado del 22 de abril al 22 de mayo de 2017, se realizó el cobro de la suma de \$9.652 por concepto de suspensión del servicio y \$ 8.273 por concepto de reconexión.
4. Que la suspensión del servicio fue ejecutada bajo la orden No. 96470 el día 20 de abril de 2017, en razón a la mora en el pago de la Factura No. 38781484 por valor de \$ \$ 96.000,00 la cual tenía como fecha de suspensión a partir del 12 de abril de 2017 y el pago se realizó el día 11 de mayo de 2017, es decir después de la fecha límite de pago para evitar la suspensión del servicio de la **Matricula 93418**.
5. *Que el contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:*  
  
*(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: **a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio (...).***
6. Que revisado el sistema se evidencia que en la Cuenta No. 39374357, se realizó el cobro de la suma de \$8.273 por concepto de reconexión del servicio, en atención a la suspensión realizada el 12 de abril del 2017 al predio identificado con **Matricula 93418**.
7. Que este despacho de conformidad con la petición ordenó una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 93418**, y esta arrojó lo siguiente SEGÚN VISITA No. 128097 "MEDIDOR EPA, SERIE 17672, LECTURA 2258, USO RESIDENCIAL, HABITANTES 3, DEL PREDIO CUENTA CON 1 BAÑO, 2 SANITARIOS, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 3 GRIFOS, SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR Y SE ENCUENTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS CON FUGA DE AGUA EN EL STOP, DEL BAÑO SOCIAL, DEL PRIMER PISO, DAÑO QUE SE LE ENSEÑA AL USUARIO, SURTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL. DIEGO CORTES.
8. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula 93418**, se observa que sus consumos se han venido facturando bajo la observación de lectura "NORMAL" de igual manera se evidencia que los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua.
9. Que de conformidad con la visita de verificación del predio identificado con **Matricula 93418**, se evidenció FUGA DE AGUA EN EL STOP, DEL BAÑO SOCIAL, DEL PRIMER PISO, por lo que se recomienda reparar la fuga para seguir facturando normalmente.



10. 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. En efecto, el artículo [146](#) de la **ley 142 de 1994** dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

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.

11. Que por lo anterior y según la fuga existente en el predio no se encuentra viable DESCUENTO ALGUNO, y se le recomienda reparar la fuga para seguir facturando normalmente en el predio identificado con **Matrícula 93418**, Así mismo, no es procedente efectuar descuento alguno por concepto de suspensión y reconexión del servicio.
12. Que es de recordar al peticionario revisar las instalaciones internas para que no existan fugas ni altos niveles de los tanques de sanitarios, ya que esto genera consumos fuera de lo normal.
13. Que de acuerdo con la ley 142 de 1.994, es obligación legal de las Oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, resolver sobre los reclamos que presenten con respecto a la facturación.

Por lo anteriormente dicho,

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Negar la pretensión del peticionario, señor **JUAN DIEGO GONZALEZ M**, respecto de efectuar descuento alguno por concepto de suspensión y reconexión del servicio al predio identificado con **Matrícula 93418**, por los motivos expuestos en los considerandos.

**ARTICULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, que de conformidad con la visita de verificación del predio ubicado en la **URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 12 CS 19**, identificado con **Matrícula 93418**, se evidenció FUGA DE AGUA EN EL STOP DEL BAÑO SOCIAL DEL PRIMER PISO, por lo que se recomienda reparar la fuga para seguir facturando normalmente, razón por la cual no es procedente descuento alguno.

**ARTICULO TERCERO:** Recordar al señor **JUAN DIEGO GONZALEZ M**, revisar las instalaciones internas para que no existan fugas ni altos niveles de los tanques de sanitarios, ya que esto genera consumos fuera de lo normal.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar al señor **JUAN DIEGO GONZALEZ M** de la presente resolución.



**ARTICULO 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. advirtiéndose al usuario que para recurrir deberán abonar 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de junio de Dos Mil Diecisiete (2017).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**SANDRA LILIANA MEZA LOPEZ**  
Técnico Administrativo  
Dirección Comercial

