

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0012

03 DE ENERO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.4359 DEL 24 DE DICIEMBRE 2019

Persona a notificar: **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**

Dirección de notificación usuario **CRA 6 16N – 61 MZ B CASA 30**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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. 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.

Atentamente,

Michel vallejo aristizabal
Técnico administrativo 1
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 03 de Enero de 2020

Señor (a):

JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO

CRA 6 16N – 61 MZ B CASA 30

Teléfono: 3137962252

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 4359 del 24 DE DICIEMBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0012 correspondiente RES.PQRDS 4359 del 24 DE DICIEMBRE 2019. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 114181 “.**

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,

Michel vallejo aristizabal
Técnico administrativo 1
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCION PQRDS 4359
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULA No.114181

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 el señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, Manifiesta que la facturación que llego en los otros conceptos por un valor de \$521.222, indica que en ningun momento se ha realizado adecuaciones en el predio ubicado en la **CR 6 16N 61 MZ B CS 30**, identificado con **Matrícula No.114181** que las revisiones han sido sin realizar adecuaciones ni mucho menos se ha solicitado que se cargue a la facturación y de igual forma se sigue cobrando los consumo que indica están siendo objeto de reclamación y el consumo del presente mes es oneroso y se ha incrementado el servicio, por ultimo expresa que no se ha resultado de fondo su solicitud, de igual forma solicita como medida cautelar no suspender el servicio hasta que no se resuelva su pretensión.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CR 6 16N 61 MZ B CS 30**, identificado con **Matrícula No.114181**, se observa que a la fecha dicho inmueble tiene una deuda en sus obligaciones de saldo corriente por **SETECIENTOS SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS MCTE (\$765.938)**, correspondientes a (7) cuentas de Acueducto, (4) de Alcantarillado y (3) de Aseo.
3. Que revisado en el sistema el historial de visitas realizadas al predio se encontró lo siguiente:

Visita del 1 Octubre de 2019: LECTURA 2762, NÚMERO DE PERSONAS 6...UND 1....SURTE PREDIO DE DOS PLANTAS, INATALACIONES INTERNAS Y MEDIDOR NORMAL”.

Visita del 31 Octubre de 2019: “LECTURA 2799, PREDIO SOLO, USUARIO NO CONTESTA”.

GEOFONÍA 13 de Noviembre de 2019: “MEDIDOR DONGHAI, LECTURA 2816, USO RESIDENCIAL, NÚMERO DE PERSONAS 6, PRESENTA FUGA EN (2) TANQUES, DE SANITARIO; UNA POR ÁRBOL DE SALIDA Y OTRA POR ÁRBOL DE ENTRADA”.
4. 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 (...).*
5. Que en la visita realizada el 13 de Noviembre se ordenó la práctica de una GEOFONÍA, pero no fue necesario realizar el uso del geófono, dado que las fugas que se encontraron eran de tipo PERCEPTIBLE en dos tanques de los sanitarios. **Matrícula No.114181.**
6. Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

“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.

7. Que previo análisis de la facturación, se observa que para el periodo de Agosto de 2019 se realizó el cobro según el registro que arrojó el medidor y por ende no es procedente realizar ajustes o reliquidaciones adicionales en la Factura **No.47567720 Matrícula No.114181**
8. Que se informa al peticionario que a través de la Resolución **PRQDS 3369** del 8 de octubre de 2019, se realizó la reliquidación de la cuenta de Acueducto **No. 47891286** (periodo de septiembre), como consecuencia de reclamación por alto consumo y por ende, no hay lugar a aplicar descuentos adicionales. **Matrícula No.114181.**
9. Que se informa al usuario que para los meses de Octubre y Noviembre de 2019 se presentó fuga de tipo PERCEPTIBLE, en dos (2) tanques de sanitario, una por árbol de salida y otra por árbol de entrada lo cual posiblemente incidió para el alto cobro de 35m³ en la cuenta del periodo de Noviembre de 2019, Por ende no se encuentra procedente reliquidar las cuentas de Acueducto **No. 48217817** (octubre) y **No.48544093** (noviembre). **Matrícula No.114181.**
10. Que como ya se anotó, cuando se trata de fugas de tipo PERCEPTIBLE 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”.

11. Que se observa que en la Factura **No. 48875935** (diciembre), se facturó por diferencia de lecturas, de acuerdo a lo registrado por el medidor y que por lo tanto no hay lugar a reliquidar o hacer ajustes en dicho periodo. **Matrícula 114181.**
12. Que previo de la solicitud del usuario, no se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la entidad, realizar ajustes o reliquidaciones en las cuentas de Acueducto **No.47567720** (agosto), **No.47891286** (septiembre), **No.48217817** (octubre), **No.48544093** (noviembre) y **No. 48875935** (diciembre), por las razones expuestas en la presente resolución. **Matrícula No.114181.**
13. Que respecto de la solicitud de no suspensión del servicio como medida cautelar, el contrato de condiciones uniformes de EPA – ESP establece: **Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: *Numeral 5: A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.*
14. Que en relación al cobro adicional realizado en la factura **No. 48875935** correspondiente al periodo de diciembre de 2019, por valor de \$5221.222, se realizó la respectiva adecuación ya que el valor real a cobrar es por \$308.416, valor que da al sumar \$9.000 mano de obra, \$11.017 Cuota de materiales, \$360 adaptador macho PVC, \$240.074 Adaptador hembra PVC y \$160 tubería PVC de ½, correspondiente a la reparación de una fuga por intento de robo en el medidor, la cual fue reparada el día 24 de Agosto de 2018 y no había sido facturado el costo por dicha labor, como se puede observar a continuación:

Concepto		Valor	Fecha Creación
Código	Descripción		
1	Mano De Obra	\$9.000	2019-12-05 05:28:07
2	Cuota Materiales	\$11.017	2019-12-05 05:28:07
508	Adaptador Macho ?"" Pvc	\$360	2019-12-05 05:28:07
522	Adaptador Hembra Pvc De 1/2""	\$240.074	2019-12-05 05:28:07
782	Tuberia Pvc De 1/2""	\$160	2019-12-05 05:28:07
335703	3 LEGALIZADA	359910	25 REPARACION DE FUGA
			25 REPARACION DE FUGA

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2018-08-24 07:00:00	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2018-08-28 09:03:26	Observación	SE CORRIGE FUGA Y SE CAMBIA LLAVE DE PASO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	123
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	CRISTIAN CHAVEZ
Usuario	SARANGO	Cedula	89001253

15. Que en la ley 142 de 1994 en su **Artículo 150. De los cobros inoportunos.** Dispone “Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”
16. Que el costo por la reparacion de la fuga realizado el 24 de Agosto de 2018 es justo, pero 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 (...).* es procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar el valor de \$308.416 correspondiente a la reparación de una fuga y a sus materiales, dado que dicha labor se ejecutó en el 2018 y el cobro se efectuó en el periodo de diciembre de 2019, es decir el cobro es extemporáneo.
17. 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 las pretensiones del peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, en el sentido de realizar ajustes o descuentos en las cuentas de Acueducto **No.48875935, No.48544093, No.48217817, No.47891286, No.47567720**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución. **Matrícula No.114181.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad descontar el valor de **\$308.416** facturado en la cuenta **No.48875935** correspondiente a la reparación de una fuga y a sus materiales, dado

que dicha labor se ejecutó en el 2018 y el cobro se efectuó en el periodo de diciembre de 2019, es decir el cobro es extemporáneo, teniendo en cuenta lo establecido en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, Que respecto de la solicitud de no suspensión del servicio como medida cautelar, el contrato de condiciones uniformes de EPA – ESP establece: **Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: Numeral 5: A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

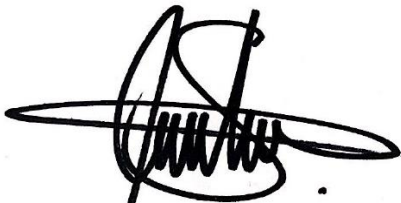
ARTICULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula No.114181.**

ARTICULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO OBANDO AGUDELO**, de la presente Resolución.

ARTICULO SEXTO: 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 Diciembre de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada Contratista
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 4359 del 24 de diciembre de 2019**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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 (a)