

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0056**

**05 FEBRERO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RES. PQRDS 0144 DEL 28 DE ENERO DE 2019**

Persona a notificar: **MARIA EUGENIA ROLDAN AGUDELO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 15 # 32 – 15, PARQUEADERO CONTIGUO A  
FUNDICIONES VULCANO**

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.

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
**Profesión Universitaria**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 05 de Febrero de 2019

Señora:

**MARIA EUGENIA ROLDAN AGUDELO**

CALLE 15 # 32 – 15, PARQUEADERO CONTIGUO A FUNDICIONES VULCANO

Teléfono: 3136003449

Calarcá, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES. PQRDS 0144 DEL 28 DE ENERO DE 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0056 correspondiente al **RES. PQRDS 0144 DEL 28 DE ENERO DE 2019.** "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA INTERNA 144202.

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,

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesión universitaria  
Dirección Comercial

## RESOLUCIÓN PQRDS-0144

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRÍCULA -144202

El Profesional Especializado Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, previos los siguientes:

#### CONSIDERANDOS

Que la señora MARIA EUGENIA ROLDAN AGUDELO en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone un recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la RESPUESTA DE LA ATENCIÓN VERBAL DEL DÍA 10 DE ENERO DE 2019, manifestando que el predio nunca a sido ocupado y que la visita realizada por el funcionario NIPSON TOVAR la cual fue acordada de manera telefónica, se realizó de manera arbitraria en horas de la mañana, ya que no esperó la hora acordada, la cual fue en horas de la tarde como se manifiesta en el escrito.

Lo anterior en relación al predio ubicado en **CL 28 # 26 - 40 TORRE 10 APT 402 PARQUE RESIDENCIAL SAN JOSE**, identificado con Matrícula Interna 144202, manifestando lo siguiente:

1. Que mediante RESPUESTA DE LA ATENCIÓN VERBAL DEL DÍA 10 DE ENERO DE 2019, se le informó lo siguiente: LECTURA 51, MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO EN LA VISITA BAJO LLAVE DESOCUPADO SE LLAMO AL USUARIO Y NO CONTESTO NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDE A LECTURAS TOMADAS

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación	Fe
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
393102	3 LEGALIZADA	422659	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LEC 51 MEDIDOR NORMA...	201
388647	3 LEGALIZADA	417915	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR	LECTURA 51 MEDIDOR N...	201
355061	3 LEGALIZADA	380967	1	RECEPCION MEDIDORES ...	1	RECEPCION MEDIDORES ...	30	GCP	LEGALIZADA AUTOMATIC...	201
355061	3 LEGALIZADA	380968	156	RECEPCION INSTALACIO...	1	RECEPCION MEDIDORES ...	30	GCP	SE INSTALÓ MEDIDOR VO...	201

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2019-01-03 02:49:17	Programa	WFLEGA	Dirección	MZ 36 CS 41 BR LA PAT
Fecha Legalizacion	2019-01-08 02:50:30	Observación	LECTURA 51 MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO EN LA VISITA BAJO LLAVE DESOCUPADO SE LLAMO AL EQUIPO Y NO CONTESTO NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDE A LECTURAS TOMADAS...JOSE LANDAZURI		
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	417915		
Descripción	LEGALIZADA	Código Técnico	2114		
Usuario	JFLANDAZURI	Nombre	NIPSON TOVAR CANDIA		
		Cedula	7547135		

2. Que siendo el día 10 de Enero de 2019, la Entidad de manera verbal le informó a la peticionaria que no se accedía a descuento alguno ya que el medidor es nuevo y el predio ha registrado consumo bajo la observación de lecturas certeras así:

4081	43	6	37	-1	NORMAL	17/12/2018	22	6	0	0	0
4062	6	0	6	-1	NORMAL	19/11/2018	6	0	0	0	0

3. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA EUGENIA ROLDAN AGUDELO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación el 14 de Enero de 2019 en contra del RESPUESTA DE LA ATENCIÓN VERBAL DEL DÍA 10 DE ENERO DE 2019.
4. Que paso seguido, se procedió a verificar en el sistema la decisión tomada mediante la RESPUESTA DE LA ATENCIÓN VERBAL DEL DÍA 10 DE ENERO DE 2019, y se envió nuevamente visita de verificación al predio para constatar el desocupado y la lectura arrija en el predio ya que no hay histórico de consumo sino solo de los últimos dos meses la cual arrojó lo siguiente:

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Observación	Código Orden Trabajo
330101	3 LEGALIZADA	300900	150	RECEPCION INSTALACIO...	1	RECEPCION MEDIDORES ...	30	GCP	SE INSTALÓ MEDIDOR VO...	422659

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2019-01-18 04:02:13	Programa	WFLEGA	Dirección	MZ 36 CS 41 BR LA PATRIA
Fecha Legalizacion	2019-01-22 04:06:06	Observación	LEC 51 MEDIDOR NORMAL SE OBSERVA UNA FUGA EN EL TUBO DE REBOSE DEL BAÑO SURTE 1 APTO 402 LAS LLAVES DE PASO ESTABAN CERRADAS Y CUANDO SE ABRIÓ LA LLAVE SE PRESENTA LA FUGA...JAVIER		
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	422659		
Descripción	LEGALIZADA	Código Técnico	2114		
Usuario	HJSALAZAR2	Nombre	NIPSON TOVAR CANDIA		
		Cedula	7547135		

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**”.

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”**

*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.”*

7. Que de conformidad con la vista se constata que el predio si tuvo ese consumo por fuga de carácter perceptible ya que a la fecha de hoy ya se factura el siguiente periodo de facturación con la siguiente lectura 51M3

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Ct
4100	51	43	8	-1	NORMAL	18/01/2019	17	37	6	0	0	0	0
4081	43	6	37	-1	NORMAL	17/12/2018	22	6	0	0	0	0	0
4062	6	0	6	-1	NORMAL	19/11/2018	6	0	0	0	0	0	0




8. Que el predio tiene los consumos a la fecha normalizados de conformidad con la visita de verificación realizada el 18/01/2019 la cual arrojó que la lectura era 51M3 que el medidor no registra en el momento de la visita solo con llave cerrada pero el consumo si existió y la manipulación de la llave de paso no es responsabilidad de la entidad prestadora del servicio, sino del usuario y/o propietario.

9. Que el Artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza: *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.

10. Que la entidad confirma que realizó el procedimiento establecido en la norma respecto de las desviaciones significativas antes de proceder a facturar el alto consumo realizando lectura el día 11/12/2018 de 43M3 confirmando la visita crítica con relectura del día 14/12/2018 de 46M3, por lo que se establece que el consumo si existió en el predio y tenía la llave de paso abierta.

Tabla Separada

Ver    Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta	Equipo Trabajo	
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?		Código	Descripción
10	2019	1	33	LECTURA	51	-1	NORMAL			102004145650	-1	----
10	2018	12	4	CRITICA	46	-1	NORMAL			102004145650	-1	----
10	2018	12	33	LECTURA	43	-1	NORMAL			102004145650	-1	----
10	2018	11	33	LECTURA	6	-1	NORMAL			102004145650	-1	----
10	2018	10	1	INSTALACION	0	-1	NORMAL			102004145650	30	GCP

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 Publicas de Armenia E.S.P.,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Confirmar en su totalidad la RESPUESTA DE LA ATENCIÓN VERBAL DEL DÍA 10 DE ENERO DE 2019 respecto del predio ubicado en CL 28 # 26 - 40 TORRE 10 APT 402 PARQUE RESIDENCIAL SAN JOSE ya que el alto consumo se constató que el predio tiene fuga de carácter perceptible y la llave de paso en el predio no es manipulada por la entidad prestadora del servicio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Conceder el recurso de apelación en el efecto suspensivo, para dicha finalidad, esta entidad procederá a la remisión del expediente integral correspondiente al contrato N°. 144202 a la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, con la finalidad de que por su parte se surta el trámite de segunda instancia.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la señora **MARIA EUGENIA ROLDAN AGUDELO**, de la presente resolución e informar que contra la presente resolución No procede recurso alguno de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 74 y Subsiguientes.

Dado en Armenia, Q., a los Veintiocho (28) días del mes de Enero de Dos Mil Diecinueve (2019).

**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 2019, haciéndole saber que una vez notificada la presente, se enviará dentro de los tres días siguientes a la SSPD para que se surta el trámite de segunda instancia interpuesto como subsidiario.

Notificado (a)

---

Notificador

---



Citación de Notificación Personal No. 0145 de 28/01/2019

Armenia, 28 de Enero de 2019

Señora:

MARIA EUGENIA ROLDAN AGUDELO

CALLE 15 # 32 – 15, PARQUEADERO CONTIGUO A FUNDICIONES VULCANO

Teléfono: 3136003449

Calarcá, Quindío

**ASUNTO: ASUNTO:** Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 0144.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el Piso 3 del CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ CR 18 CALLE 17 ESQUINA, a fin de notificarse personalmente de la RESOLUCIÓN PQRDS 0144 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO MATRICULA INTERNA 144202”.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

**Profesional Especializado**

**Dirección Comercial**

Elaboro y proyecto: José Ferney Landázuri