

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0235**

**10 DE ABRIL 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.0938 DEL 02 DE ABRIL 2019**

Persona a notificar: **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**

Dirección de notificación usuario **CR 11 9 79 AP 1106BRITANNIA APARTAMENTOS**

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

Cargo: **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.

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

Armenia, 10 de Abril de 2019

Señora

**LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**

CR 11 9 79 AP 1106

BRITANNIA APARTAMENTOS

Cel: 312 843 2954

Email: [luisafernandacarvajal@yahoo.es](mailto:luisafernandacarvajal@yahoo.es)

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES.PQRDS-0938 DEL 02 DE ABRIL 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0235 correspondiente al **RES.PQRDS-0938 DEL 02 DE ABRIL 2019. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN, MATRICULA 144612"**.

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

## RESOLUCION PQRDS 0938

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 144612

La 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 la señora **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita realizar la lectura del medidor del predio ubicado en la **CR 11 9 79 AP 1106 BRITANNIA APARTAMENTOS**, identificado con **Matrícula 144612**, indicando que el predio está desocupado y sin estrenar y el cobro de la última factura llego por un valor de \$96.676.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 11 9 79 AP 1106 BRITANNIA APARTAMENTOS**, identificado con **Matrícula 144612**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **NOVENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS MTCE (96.676)**, correspondiente al último periodo (MARZO) facturado de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula N°144612**, la cual no fue atendida, por ende se envió nuevamente con el fin de poder encontrar la causa del alto consumo del periodo de marzo, encontrando lo siguiente:  
  
Visita de verificación del 21 de Marzo de 2019: "PREDIO DESOCUPADO, NO HAY QUIEN ATIENDA VISITA, SE LLEVA LECTURA ACTUAL Y FIRMA EL PORTERO DEL EDIFICIO".  
  
Visita de verificación del 26 de Marzo de 2019: "MEDIDOR MARCA JANZ SERIE Q18HA007260W, LECTURA 53, UNIDADES HABITACIONALES 1, APARTAMENTO DESOCUPADO SIN ESTRENAR, PRESENTABA FUGA EN EL SANITARIO".
4. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 26 de Marzo de 2019, al predio identificado con **Matricula 144612**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE en el sanitario, motivo por el cual se cobró un consumo de 28m3 estando el predio desocupado, se tomó lectura 53m3 debido a la fuga presentada por ende, el cobro para la siguiente factura llegara por un alto valor.
5. Que la fuga que se presentó en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 144612**.

6. 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.*

7. 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”*

8. Que con la visita realizada el 18 de marzo de 2019 se verifico que el usuario ya reparo la FUGA que se había registrado, con el fin de evitar que estas persistan y continúen generando altos consumos en dicho inmueble. **Matrícula 144612.**
9. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o a reliquidar la cuenta generada para el período de marzo de 2019 al predio identificado con **Matrícula 144612**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga que se presentaba en sanitario situación que incidió en el cobro de agua en el predio.
10. Que se recomendará a la usuaria 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 144612.**
11. Que, en relación al servicio de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO SIN ESTRENAR se procederá a ordenar la reliquidación de las cuentas de aseo **No. 44653186** (periodo del 29/09/18 al 29/10/18), **No. 44966848** (periodo del 30/10/18 al 28/11/18), **No. 45282270** (periodo del 29/11/18 al 27/12/18), **No. 45600613** (periodo del 28/12/18 al 28/01/19), **No. 45919996** (periodo del 29/01/19 al 27/02/19), en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción de este servicio. **Matrícula N°144612.**
12. Que el dinero sobrante de los descuentos por predio desocupado le queda como un SALDO A FAVOR en la factura para los siguientes periodos. **Matrícula N°144612.**

13. 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 (...).*
14. Que así mismo, se dispondrá establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula No. 144612**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
15. Que el cobro por cargo fijo se encuentran contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: “**Elementos de las fórmulas de tarifas.** Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:  
90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.  
90.2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.  
Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.  
90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”
16. 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 la pretensión de la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado para el período MARZO de 2019, al predio identificado con **Matrícula 144612**, ya que esta cuenta fue facturada con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio presentaba registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga en el sanitario.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ordenar la reliquidación de las cuentas de aseo **No. 44653186** (periodo del 29/09/18 al 29/10/18), **No. 44966848** (periodo del 30/10/18 al 28/11/18), **No. 45282270** (periodo del 29/11/18 al 27/12/18), **No. 45600613** (periodo del 28/12/18 al 28/01/19), **No. 45919996** (periodo del 29/01/19 al 27/02/19), en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de producción de este servicio. **Matrícula N°144612.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**, que el dinero sobrante de los descuentos por predio desocupado le queda como un SALDO A FAVOR en la factura para los siguientes periodos, como lo fue solicitado. **Matrícula N°144612**

**ARTICULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**, 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 144612.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula 144612**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUISA FERNANDA CARVAJAL VARON**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEPTIMO:** 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, 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 dos (02) días del mes de Abril de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
Contratista  
Dirección Comercial