

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0534

26 DE JULIO 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 2457 DEL 18 DE JULIO DE 2019**

Persona a notificar: **NATALIA ANDREA AGUDELO CORREA**

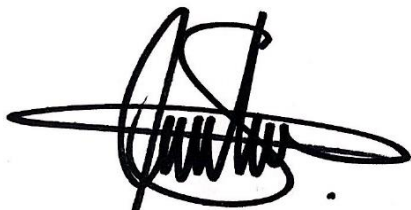
Dirección de notificación usuario **SERVICOMEX CALLE 15 # 35-75 BODEGA A5**

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. 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 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.



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Contratista
Dirección Comercial

Armenia, 26 de Julio de 2019

Señora:

NATALIA ANDREA AGUDELO CORREA
SERVICOMEX CALLE 15 # 35-75 BODEGA A5
Tel: 572 651 8600
Email: nataliac@yupi.com.co
Cali, Yumbo.

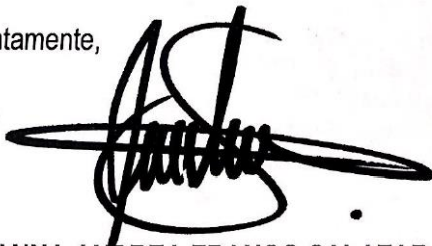
ASUNTO: Notificación por Aviso **OFICIO PQRDS 2457 DEL 18 DE JULIO DE 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0534 correspondiente **OFICIO PQRDS 2457 DEL 18 DE JULIO DE 2019. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN, MATRICULA 57236”.**

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Contratista
Dirección Comercial

OFICIO PQRDS 2457

Armenia, 18 de Julio de 2019

Señora:

NATALIA ANDREA AGUDELO CORREA

Auxiliar contable

SERVICOMEX CALLE 15 # 35 – 75 BODEGA A5

Tel: (572) 6518600 Ext. 2281

Email: nataliac@yupi.com.co

Autopista- Cali, Yumbo

Asunto: Respuesta a solicitud con radicación interna 1263 recibida vía correo electrónico del 03/07/19.

Cordial Saludo,

Atendiendo escrito recibido de su parte, a través del cual solicita información sobre si los valores registrados en la factura No.47073737 (\$5.081.315) corresponden efectivamente a los meses en mora que sugiere dicha factura, así mismo que como se haría la distribución de los valores para dar con la totalidad cancelada de \$4.192.267, entendiéndolo distribución como los gastos ocasionados por los servicios más la mora que corresponde a la facturación, pregunta cuál es el procedimiento de reclamación urgente que debe realizarse para dar continuidad a la revisión del contrato, igualmente resalta que en el cobro realizado por EPA, se evidencia que el último pago se efectuó en el mes de octubre de 2018 por valor de \$221.00, lo que a la fecha sumaría 8 meses y no 14, igualmente solicita aclaración a los consumos que dieron lugar al cobro excesivo de la facturación del predio ubicado en la **CR 19 44- 60 LC 6 C.R. JOSE ANTONIO GALAN BARRIO LA BRASILIA**, identificado con **Matricula No.57236**, respetuosamente me permito manifestarle lo siguiente:

Que revisando en el sistema de la dirección comercial, el predio identificado con **Matricula No. 57236**, a la fecha se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Que en consecuencia a la solicitud de la peticionaria, se revisó el sistema de la entidad comercial y se observó que el predio en los periodos de Mayo, Junio, Julio y Agosto de 2018 tuvo un alto incremento de consumo posiblemente por una fuga perceptible en el sanitario por el árbol de salida, la cual se verificó por un funcionario de la empresa.

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.

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 consecuencia de lo anterior en su momento no se encontró procedente realizar ajustes o descuentos a las cuentas generadas para los períodos de Mayo, Junio, Julio y agosto de 2018 al predio identificado con **Matrícula 57236**, 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 presentó registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga que se presentaba en sanitario situación que incidió en el cobro de agua en el predio.

Igualmente se informa 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 (...).*

En relación a los 14 periodos con saldos en mora que presentaba el predio, se evidencia en los datos pagos que aunque se realizaban abonos a la deuda, no se estuvo al día en los pagos hasta el 26 de Junio de 2019, fecha en la cual se canceló el valor total adeudado por los servicios de acueducto, alcantarillado y Aseo, razón por la cual en la factura indicaba que los meses de deuda eran 14 y no 8, debido a que en fecha de Octubre de 2019 se realizó abono a la deuda y no pago total de ésta, como se puede observar a continuación:

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
2606201921004	30029469	\$4.192.267	2019-06-26 12:00:00	2019-06-26 05:15...	ABERNAL
1610201821002	29017810	\$221.000	2018-10-16 12:00:00	2018-10-16 02:49...	GONZALOAB
0609201821002	28859250	\$655.232	2018-09-06 12:00:00	2018-09-06 08:49...	GONZALOAB
0606201821004	28513789	\$221.321	2018-06-06 12:00:00	2018-06-06 03:28...	ABERNAL
0205201852327	28354550	\$221.355	2018-05-02 12:00:00	2018-05-03 06:55...	ARQGUI
0504201821002	28242545	\$181.786	2018-04-05 12:00:00	2018-04-05 09:20...	GONZALOAB
0103201852327	28126564	\$151.701	2018-03-01 12:00:00	2018-03-02 09:15...	ARQGUI

De igual manera, se aclara a la usuaria que verificando en el sistema y archivo de la dirección comercial de la entidad, se encontró que en el 2018 sólo se radicó una petición por escrito, la cual fue resuelta dentro de los términos establecidos por la ley, por medio de Oficio PQRDS 4004 del 28 de septiembre de 2019 .

Que La **Ley 142 de 1995** establece en su **Artículo 158. Del término para responder el recurso.** “La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o

usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él”

Que de acuerdo al análisis realizado al último pago por valor de \$4.192.267, se exponen a continuación los pagos discriminados por dicho valor en los servicios de acueducto alcantarillado y aseo:

- Servicio de Acueducto

Código Cuenta	Periodo	Periodo Año	Periodo Mes	Valor Abonado
45158958	4085	2018	12	\$185.907
44840066	4066	2018	11	\$225.785
44529428	4047	2018	10	\$15.006
44211795	4027	2018	9	\$41.351
43900376	4008	2018	8	\$360.607
43590507	3989	2018	7	\$312.383
43280055	3970	2018	6	\$294.983
42970877	3951	2018	5	\$435.251

Código Cuenta	Periodo	Periodo Año	Periodo Mes	Valor Abonado
47073737	4199	2019	6	\$21.775
46751781	4180	2019	5	\$15.457
46434159	4161	2019	4	\$19.369
46111206	4142	2019	3	\$15.006
45790655	4123	2019	2	\$20.703
45475737	4104	2019	1	\$168.817

- Servicio de Alcantarillado

Código Cuenta	Periodo	Periodo Año	Periodo Mes	Valor Abonado
45167661	4085	2018	12	\$177.913
44848770	4066	2018	11	\$216.773
44539034	4047	2018	10	\$11.369
44221390	4027	2018	9	\$18.771
43909274	4008	2018	8	\$348.158
43599403	3989	2018	7	\$341.505
43288923	3970	2018	6	\$299.727
42980428	3951	2018	5	\$475.066

Código Cuenta	Periodo	Periodo Año	Periodo Mes	Valor Abonado
47082475	4199	2019	6	\$17.410
46760511	4180	2019	5	\$11.700
46443837	4161	2019	4	\$15.508
46119924	4142	2019	3	\$11.369
45799165	4123	2019	2	\$16.921
45484434	4104	2019	1	\$161.259

- Servicio de Aseo

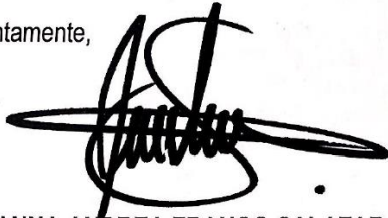
Código Cuenta	Periodo	Periodo Año	Periodo Mes	Valor Abonado
47076962	4199	2019	6	\$47.118
46755002	4180	2019	5	\$45.539
46438038	4161	2019	4	\$45.577
46114425	4142	2019	3	\$45.289
45793746	4123	2019	2	\$44.885
45478943	4104	2019	1	\$42.259
45162171	4085	2018	12	\$41.896
44843286	4066	2018	11	\$42.524
44533836	4047	2018	10	\$108.568

Así mismo se observa, que la empresa realizó un descuento de los intereses de mora por un total de \$889.048 por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, debido a que se realizó el pago total de la deuda en efectivo, así:

Descripción	Descripción	Descripción	valor	observación	Fecha Creación
Recargo Por Mora	RELIQUIDACION INTERES DE MORA	CRÉDITO	(\$430.279,00)	SE DESCUENTAN INTERESES DE MORA PARA PAGO	2019-06-26 16:51:49
Recargo Por Mora	RELIQUIDACION INTERES DE MORA	CRÉDITO	(\$412.996,00)	SE DESCUENTAN INTERESES PARA PAGO	2019-06-26 16:52:28
Recargo Por Mora	RELIQUIDACION INTERES DE MORA	CRÉDITO	(\$45.773,00)	SE DESCUENTAN INTERESES PARA PAGO	2019-06-26 16:52:57

En este sentido se entiende tramitada su petición. Frente a la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la presente 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
 Contratista
 Dirección Comercial