



AVISO No 071

09 de Abril del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS- 0987 del 30 de marzo de 2021**

Persona a notificar: **NELSON ALEXANDER RESTREPO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 26 # 15 - 42**

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. 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.

Atentamente,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Técnico Administrativo I

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 09 de Abril del 2021

Señor(a):
NELSON ALEXANDER RESTREPO
Dirección del predio: CALLE 26 # 15 - 42
Matrícula No. 35455
CEL: 305-813-85-18
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 071 RESOLUCION-PQRDS - 0987 del 30 de marzo de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.071** RESOLUCION-PQRDS -0987 del 30 de marzo de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 35455”***.

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 I
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 0987
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 35455

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 **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita sea revisada y aclarada la cuenta **No.35455**, la cual indica que hace más de 1 año llega por un valor exorbitante y en repetidas ocasiones ha solicitado la corrección y no se ha realizado, expone que dicha cuenta no se paga hace varios meses debido a las inconsistencias en los cobros, por lo anterior solicita validar el promedio de consumo y generar la factura por el valor real para cancelar, por ultimo manifiesta que es la cuarta solicitud que presenta a la empresa y si es posible realizar algún tipo de financiación ya que es su deseo estar al día.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 26 15 48**, identificado con **Matrícula 35455**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **DOS MILLONES SETECIENTOS VEINTE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS Mcte (\$2.720.646)**, correspondiente catorce (14) cuentas con saldo en el servicio de Acueducto, trece (13) cuentas en los servicios de alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)* por ende se realizará revisión únicamente a las últimas cinco cuentas expedidas por la entidad.
4. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 35455**, la cual se llevó acabo el día 24 de marzo de 2021, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 5374, 6 PERSONAS, SURTE LOCAL FUNCIONA VENTA DE REPUESTOS PARA MOTO, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, PRESENTA FUGA MINIMA EN TANQUE DEL SANITARIO POR AGUA STOP. ATENDIO NELSON ALEXANDER RESTREPO”
5. 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 (...)*.

6. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 24 de marzo de 2021, al predio identificado con **Matrícula 35455**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE MINIMA EN TANQUE DEL SANITARIO POR AGUA STOP.

7. 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. **Matrícula 35455**.

8. 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.

9. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada 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”*

10. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas **No.53552224, No.53218176, No 52884862, No.52552273, No.52217912**, al predio identificado con **Matrícula 35455**, 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 MINIMA EN TANQUE DEL SANITARIO POR AGUA STOP**.

11. Que se recomendará a los usuarios, 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 35455**.

12. Que se informa al peticionario, que la entidad ha atendido sus reclamaciones y brindado respuesta de acuerdo a su inconformidad, es importante que realice la reparación de la fuga para evitar incremento en el consumo. **Matrícula 35455.**
13. Que se informa al peticionario que el día 02 de marzo de 2020, fue reparada fuga en el predio, igualmente que en los periodos de abril a julio de 2020 la entidad no facturó ningún m3 de consumo, es decir se cobró como predio DESOCUPADO, que a partir de Agosto de 2020 a la fecha el medidor empezó a registrar ya que esta el local en uso, por ende se ha facturado lo registrado por el medidor. **Matrícula 35455.**
14. Se informa al peticionario que para acceder a la financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, es necesario presentarse personalmente a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m , allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

Contrato de condiciones Uniformes EPA ESP Cláusula 46: Requisitos para la financiación de las obligaciones: Los requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación son los siguientes:

1. Si el solicitante es el propietario debe presentar fotocopia de la cedula de ciudadanía y que en la factura de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., figure como suscriptor, si la factura no está a su nombre, se solicitará fotocopia de la factura de la EDEQ en donde figure como propietario o en su defecto, certificado de tradición o documento mediante el cual se haya acreditado la posesión del predio en donde figure como poseedor del bien.
 2. Si el suscriptor ha fallecido se solicita certificado de defunción y fotocopia de la cedula del solicitante, además aportar prueba de que el solicitante se encuentra dentro de la sucesión.
 3. Si el solicitante es arrendatario, deberá aportar fotocopia de la cedula de ciudadanía del arrendador si se trata de financiación con plazo menor a tres (3) meses debe aportar poder autenticado del propietario del predio y fotocopia de la cedula de ciudadanía. Si el propietario esta fuera del país, la autorización la puede enviar vía fax con fotocopia de la cedula, en este caso, no requiere autenticación del documento.
 4. Si el solicitante es persona jurídica deberá aportar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.
15. 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 del peticionario, señor **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, el sentido de reliquidar las cuentas **No.53552224, No.53218176, No 52884862, No.52552273, No.52217912**, ya que estas cuentas fueron facturadas con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio presentaba registro por FUGA PERCEPTIBLE MINIMA EN TANQUE DEL SANITARIO POR AGUA STOP..

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, que deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 35455**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 35455**.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, que para acceder a la financiación de la deuda que actualmente tiene el predio, es necesario presentarse personalmente a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m , allí será atendido por un funcionario de cartera, el cual le explicara los diferentes planes para su adopción dependiendo de su capacidad de pago, los pasos a seguir y documentación a firmar, así mismo es importante que tenga en cuenta los requisitos mencionados en el numeral 14 de la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **NELSON ALEXANDER RESTREPO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 treinta (30) días del mes de marzo de Dos Mil veintiuno (2021)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista / Dirección Comercial EPA ESP

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 del **PQRDS 0987 del 30 de Marzo de 2021**, 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)