

AVISO No 116

18 de Mayo del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION-PQRDS 1374 del 07 de Mayo de 2021**

Persona a notificar: **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO BELENCITO MZ H NO. 8**

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

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



SC-CER183001



Armenia, 18 de Mayo del 2021

Señor(a):
LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO
Dirección del predio: BARRIO BELENCITO MZ H NO. 8
Matrícula No. 17877
CEL: 3146087370
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 116 RESOLUCION- PQRDS -1374 del 07 de Mayo de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No116** RESOLUCION-PQRDS 1374 del 07 de Mayo de 2021. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 17877”**.

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



OFICIO PQRDS No. 1374

07 de mayo de 2021

Señoras:

MARIA ESTELLA CAMARGO BUITRAGO

LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO

Dirección del predio:

BARRIO BELENCITO MZ H No.8

Cel: 314 608 7370

Matrícula No.17877

Armenia Quindío.

Asunto: Respuesta petición Escrita Radicado No. **2021PQR707233** Del 03 de Mayo de 2021.

Cordial saludo,

De conformidad con la situación por su parte expuesta mediante escrito de referencia, es menester de la Entidad Informar que se observó en el sistema de la entidad comercial y no registra que el servicio de acueducto del predio haya sido suspendido, igualmente se envió visita de verificación al predio Identificado con **Matrícula No.17877**, la cual se llevó acabo el día 07 de mayo de 2021 y se encontró lo siguiente:

“LECTURA 4141, 2 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, **TIENE FUGA VISIBLE EN UN SANITARIO**, ARBOL DE SALIDA MALO....ATENDIO MARIA BUITRAGO.”

Que el día 15 de noviembre de 2019, la entidad realizó visita de verificación en virtud de lo solicitado por la peticionaria, en la cual se encontró lo siguiente:

“LECTURA 3355, PERSONAS 1, NO PERMITEN INGRESO...**MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR FUGA INTERNA**, PREDIO TIENE SERVICIO...INFORMAN Q SOLO HABITA UNA PERSONA ENFERMA.”

Que verificado el registro de mediciones del predio, se evidencia que desde noviembre de 2019 el predio presenta altos consumos debido a la FUGA PERCEPTIBLE que este presenta en el sanitario, la cual ya había sido informada a la usuaria para su reparación y la usuaria hizo caso omiso, motivo por el cual el incremento del consumo ha sido continuo, es de aclarar que el cobro del consumo no se reducirá hasta tanto no realice la reparación de la fuga, debido a que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio.

Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 07 de mayo de 2021, al predio identificado con **Matrícula 17877**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA, debe reparar.

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 17877**.

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.

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”

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 (...)**,

Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta **No.54308821, No.53973102, No.53637607, No.53303465 No.52974445** por la cual reclama la peticionaria, 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 EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA**, por lo cual se recomienda al usuario reparar y no da lugar a aplicar descuento por desviación significativa. **Matrícula 17877.**

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 17877.**

De lo anterior se concluye que el predio actualmente cuenta con la prestación del servicio por lo cual no es procedente acceder a su petición de generar la reconexión del servicio, es decir Empresas Publicas de Armenia ESP está cumpliendo con el fallo de tutela garantizando el mínimo vital para la señora MARIA STELLA BUITRAGO CAMARGO, de conformidad con lo preceptuado por el ARTICULO SEGUNDO del fallo de tutela con radicación 63001-40-03-004-2016-00398-00. Del 23/08/2016.

SEGUNDO: ORDENAR a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del contenido de la presente sentencia, para que instale un reductor de flujo que garantice como mínimo 50 litros de agua por persona al día mientras se concilia la forma en la que se cancelará la deuda.

Así mismo se hace claridad a la usuaria que el fallo de tutela positivo Radicado No. 63001-4003-004-2016-00398-00 tuvo una condicionante y fue la de requerir a la tutelante para que procediera a la financiación de la deuda para con la Empresa Prestadora, sin que Hasta la actualidad, después de la ocurrencia de los hechos, se hubiese realizado manifestación alguna encaminada a saldar la deuda actualmente en mora. Por cuanto la Entidad procedió a enviar el Oficio del 17 de Octubre de 2019, mediante el cual se informó mención que se acercara a las oficinas de la entidad con la finalidad de realizar un acuerdo de pago teniendo en cuenta la situación socioeconómica de la usuaria y hasta la fecha no se ha presentado a la entidad para el respectivo trámite.

Que se indica a la usuaria que existe imposibilidad legal contenida en la **Ley 142 de 1994**, de exonerar deudas y/o prestar el servicio a título gratuito, así:

Artículo 34. *Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas. Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.*

Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes:

34.1. El cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio;

34.2. La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa.

Que siendo así le es prohibido a la entidad, efectuar condonación de deudas o prestar los servicios públicos domiciliarios ofertados a título gratuito, razón por la cual se ofrece a la usuaria las posibilidades enunciadas en cuanto a la exoneración de intereses moratorios por pago de contado del total de la obligación o de acceder a una financiación con ocasión de la deuda que presenta la **Matrícula 17877**, pues en ningún momento es intención de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. conculcar derechos fundamentales a la usuaria, tales como el acceso a los servicios públicos esenciales por conexidad con otros derechos, ya que como se ha evidenciado la empresa ha cumplido a cabalidad lo estipulado en el fallo de tutela con radicación 63001-40-03-004-2016-00398-00. Del 23/08/2016.

Que revisando en el registro documental de la entidad se evidencia que el día 06 de Junio de 2019, la Señora **LUZ STELLA BUITRAGO CAMARGO**, actuando en nombre de su madre MARIA STELLA BUITRAGO, radico ante la Empresa Prestadora, recurso de reposición en subsidio del de apelación, en contra del Oficio PQRDS No. 1675 del 21 de Mayo de 2019, actuando por fuera del término establecido por la Ley 142 de 1994 Artículo 154 Inciso Tercero. Para tal finalidad. Es decir, seis días hábiles después de que tuvo conocimiento de la Decisión Empresarial enunciada, ante lo cual la usuaria interpuso recurso de Queja.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por medio de la Resolución SSPD 20208300028005 DEL 08/05/2020 declaró IMPROCEDENTE el recurso de apelación interpuesto como subsidiario por la señora LUZ ESTELLA BUITRAGO, por encontrarse que el acto recurrido no es susceptible de recursos, siendo este requisito de forma necesario para su legitimación, por lo que no reunió los requisitos de la ley 142 de 1994, y demás normas regulatorias del procedimiento para tal fin, por ende no es correcto que la usuaria manifieste que la entidad falsifica los documentos y no los remite a la SSPD, siendo claro que la entidad siempre da respuesta a las peticiones y recursos presentados.

Que según la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de Diciembre de 2004, la baja de una MATRICULA solo opera para cuentas absolutamente incobrables por encontrarse como inexistentes, colapsados, lotes y cuentas provisionales, siempre y cuando no se afecten los intereses de la empresa.

Que de lo anterior, se encuentra que la **Matrícula No. 17877** no encaja dentro de las causales para ser objeto de inactivación o baja, dado que el predio cuenta con instalaciones hidráulicas, es un predio existente y tiene un uso.

Que la **Ley 142 de 1.994**, en su **Artículo 16**. Establece la **“Aplicación de la ley a los productores de servicios marginales, independiente o para uso particular. Parágrafo. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad...”**.

Que explicado lo anterior, no se encuentra procedente la inactivación o baja de la **Matrícula 17877**, pues efectuada la revisión se encuentra que no se cumple con los requisitos para ello, se observó que el predio cuenta con instalaciones hidráulicas, es un predio existente y tiene un uso.

Que se reitera por parte de la entidad, la posibilidad de realizar un acuerdo de pago, con la finalidad de normalizar la deuda, ya que con el paso del tiempo la deuda aumenta y se informará al Área de Cobro Coactivo para que realice el procedimiento correspondiente a recuperación de cartera, es importante que la usuaria tenga claro que de no reparar la fuga PERCEPTIBLE que el predio presenta, el consumo seguirá llegando por un alto cobro, por lo cual es importante que genere conciencia del uso del servicio de acueducto el cual es esencial para la subsistencia de la humanidad y más en esta época de pandemia.

En los anteriores términos se entiende tramitada su reclamación, 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. 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.

Atentamente,

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 cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente del oficio PQRDS No. _____ De 2021. Frente al cual 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.

Notificado (a).

Notificador (a)