

AVISO No. 303

28 de Junio de 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por medio del cual se notifica a la señor(a) **CIUDADANO ANÓNIMO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 2306 DE 15 DE JUNIO DE 2022**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANÓNIMO**

Dirección de notificación usuario: **CENTRO CL 20 13 22 P 5 ED GOBERNACION DEL QUINDIO**

Funcionario que expidió el acto: **ANGIE ANDREA TREJOS**

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,

ANGELICA VARGAS MARIN
Empresas Públicas de Armenia E.S.P

Armenia, Quindío 28 de Junio de 2022

Señor (a):

CIUDADANO ANÓNIMO

Dirección: **CENTRO CL 20 13 22 P 5 ED GOBERNACION DEL QUINDIO**

Correo: **SIN CORREO**

Matrícula **No. 101170**

Celular: **3147967473**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso No. 303** de la **Resolución PQRDS - 2306 de 15 de Junio de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No. 303** de ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 101170"***.

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

Empresas Públicas de Armenia E.S.P

RESOLUCION PQRDS 2306
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 101170,101174

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 **CIUDADANO ANÓNIMO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que en el predio ubicado en **CENTRO CL 20 13 22 P 5 ED GOBERNACION DEL QUINDIO** identificado con **Matrícula No.101170, 101174** Solicitan revisión del contador toda vez que mes a mes está llegando un cobro promedio y no se está tomando la medición.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CENTRO CL 20 13 22 P 5 ED GOBERNACION DEL QUINDIO** identificado con **Matrícula No.101170**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO NUEVE MIL SETECIENTOS CATORCE PESOS M/CT (\$109.714,00)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1011701	1	ACUEDUCTO	1	\$48.347
1011702	2	ALCANTARILLADO	1	\$41.769
1011707	7	ASEO	1	\$19.598

3. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario se ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula N°101170**, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LEC 419. 30 PERSONAS. SURTE 1 OFICINAS DEL 5 PISO. MEDIDOR FRENADO ATENDIO EL GUARDA DE SEGURIDAD RESTO DE INSTALACIONES NORMALES. FIRMA JAIRO ROJAS ... NO PROCEDE DESCUENTO USUARIO DEBE SOLICITAR CAMBIO DE MEDIDOR...”

4. Que observando el registro de medición del inmueble se encuentra en uso y el medidor no registra movimiento, en razón a que este se encuentra “FRENADO”, como se pudo verificar en la visita realizada al predio con **Matricula No.101170**, es decir no registra los consumos reales del predio.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4877	419	419	27	11	FRENADO	15/06/2022
4858	419	419	0	-1	NORMAL	16/05/2022
4839	419	419	0	11	FRENADO	19/04/2022
4820	419	419	23	11	FRENADO	16/03/2022
4801	419	0	26	11	FRENADO	15/02/2022

5. Que por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula “*La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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*”.
6. Que dado lo anterior, se informará al peticionario que deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un PLAZO MÁXIMO DE UN MES so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrículas 101170**,
7. Que el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse 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., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrículas 101170**.
8. Que el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrículas 101170**.
9. Que se evidencia que el predio viene con la misma lectura desde hace varios periodos, debido a que el medidor esta FRENADO, por ende es necesario que una vez instalado el medidor nuevo, se realizará seguimiento del consumo por un periodo completo y así determinar la viabilidad de re liquidar las cuentas objeto de reclamación **Matrículas 101170**.

10. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CL 20 13 22 P 1 ED GOBERNACION DEL QUINDIO** identificado con **Matrícula No.101174**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **VEINTI SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL PESOS M/CT (\$26.883,00)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1011741	1	ACUEDUCTO	1	\$4.909
1011742	2	ALCANTARILLADO	1	\$2.376
1011747	7	ASEO	1	\$19.598

11. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario se ordenó la práctica de una **visita de verificación** al predio identificado con **Matrícula N°101174**, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LEC 4551. 35 PERSONAS. SURTE 7 OFICINAS DEL PISO 7, MEDIDOR BUENO, SE PRESENTA FUGAS EN 3 SANITARIOS 2 SON EN EL BAÑO DE LAS MUJERES 1 EN EL BAÑO DE LOS HOMBRES ATENDIO EL GUARDA DE SEGURIDAD.”

12. 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 (...)*
13. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada al predio identificado con **Matricula 101174**, se observa que el inmueble presenta registro por **FUGAS EN 3 SANITARIOS 2 SON EN EL BAÑO DE LAS MUJERES 1 EN EL BAÑO DE LOS HOMBRES.**
14. 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 101174.**
15. 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.

16. 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”

17. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas objeto de reclamación al predio identificado con **Matrícula 101174**, púes 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 **FUGAS EN 3 SANITARIOS 2 SON EN EL BAÑO DE LAS MUJERES 1 EN EL BAÑO DE LOS HOMBRES.**

18. 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: Informar al peticionario, el señor **ANONIMO**, que, con la finalidad de proceder a facturar los consumos reales del predio, deberá instalar de manera inmediata un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio,

para lo cual podrá adquirirlo con la Entidad o también cuenta con la opción de adquirirlo en el mercado y pagar la instalación en la Empresa **Matrículas101170**.

ARTÍCULO SEGUNDO Informar al peticionario, el señor **ANONIMO**, que se evidencia que el predio viene con la misma lectura desde hace varios periodos, debido a que el medidor esta FRENADO, por ende, es necesario que, una vez instalado el medidor nuevo, se realizará seguimiento del consumo por un periodo completo y así determinar la viabilidad de re liquidar las cuentas objeto de reclamación **Matrículas 101170**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **ANONIMO**, que respecto al predio identificado con **Matrícula 101174** debe proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

ARTICULO CUARTO: Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas objeto de reclamación al predio identificado con **Matrícula 101174**, 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 **FUGAS EN 3 SANITARIOS 2 SON EN EL BAÑO DE LAS MUJERES 1 EN EL BAÑO DE LOS HOMBRES.**

ARTICULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **ANONIMO**, 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) días del mes de junio de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP

