

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0255

03 de Marzo de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0751 DEL 16 DE MARZO DE 2018**

Persona a notificar: **ELIZABETH CORREA**

Dirección de notificación usuario **CALLE 21 18 – 57 ESQUINA**

Funcionario que expidió el acto: **ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**

Cargo: **Profesional universitario**

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.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA

Dirección Comercial

Armenia, 03 de Abril de 2018

Señora:

ELIZABETH CORREA

CALLE 21 18 – 57 ESQUINA

Teléfono: 7414970

Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0751 DEL 16 DE MARZO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0255 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0751 DEL 16 DE MARZO 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 58705”.*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial

PQRDS No. 751

Armenia 16 de Marzo de 2018

Señora:

ELIZABETH CORREA
CALLE 21 No. 18-57 ESQUINA

Teléfono: 7414970

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE1036 Del 01 DE MARZO DE 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE1036, recibida en esta Entidad siendo el día 01 DE MARZO DE 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el extraño incremento en el consumo facturable, es menester de la Entidad informarle que el funcionario competente procedió a realizar la verificación al interior de aplicativo comercial Interno en referencia al predio identificado con matrícula N° 58705 y nomenclatura, CALLE 51 # 13 - 06 QUINDICOLOR De la Ciudad de Armenia, así:

MATRÍCULA 58705	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	GRUPO QUINDICOLOR S.A.
Dirección	CALLE 51 # 13 - 06 QUINDICOLOR
Estado del Predio	AL DIA
Nro. Medidor	59124
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	06 DE MARZO DE 2018
Tarifa de Acueducto	INDUSTRIAL
Clase de Uso Aseo	COMERCIAL

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 59124 y correspondiente al predio ubicado en el CALLE 51 # 13 - 06 QUINDICOLOR De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 587051
Tipo Punto de Medición -1
Marca del equipo MEDIDOR EPA
Referencia del equipo
Aforo
Tipo Aforo -1
Densidad
¿Equipo Medición? S
Equipo de medición 59124
Fecha registro punto de medición
Fecha Ultimo Cambio

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3896	6366	6302	64	-1	NORMAL	22/02/2018	52	177
3877	6302	6125	177	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	24/01/2018	47	41
3858	6125	6084	41	-1	NORMAL	21/12/2017	28	27
3839	6084	6057	27	-1	NORMAL	23/11/2017	24	29
3820	6057	6028	29	-1	NORMAL	25/10/2017	25	28

Código del producto 587051 ACUEDUCTO

Lecturas

Ver Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas		
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado
15	2018	3	33	LECTURA	6404	-1	NORMAL	
15	2018	2	33	LECTURA	6366	-1	NORMAL	
15	2018	1	4	CRITICA	6350	-1	NORMAL	0
15	2018	1	33	LECTURA	6302	36	ALTO CONSUMO CON RE...	0
15	2017	12	33	LECTURA	6125	-1	NORMAL	

Que en virtud de la desviación de consumo evidenciada para el periodo facturable en el mes de febrero de 2018, la Entidad realizo revisión previa del consumo para lo cual se adelantaron labores de crítica siendo el día 19 de Enero de 2018, en las cuales se corrobora que la lectura tomada el día 15 de Enero de 2018 era correcta y que el consumo posterior a facturar no obedecía a la existencia de ningún tipo de fuga ni visible ni imperceptible al interior del predio.

De igual manera, en atención a la inconformidad planteada por la usuaria, el despacho ordeno la ejecución de visita técnica de verificación la cual se llevó a cabo, siendo el día 08 de Marzo de 2018, mediante orden de trabajo No. 269466 y la cual concluyo de la siguiente manera: "LECTURA 6394 SERIE 59124 SURTE 1 BODEGA FUNCIONA QUINDICOLOR EL MEDIDOR ESTA VOLTEADO NO HAY FUGAS MEDIDOR FUNCIONA NORMAL".

Que una vez analizada la información arrojada por la verificación de terreno anteriormente enunciada, es determinante concluir que efectivamente existió un consumo muy superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matricula **No. 58705**, pero en este sentido, es de vital importancia para la empresa

prestadora resaltar que el consumo facturado obedeció a la diferencia de Lecturas arrojadas por el aparato de medición.

Que la normatividad legal vigente, ha dispuesto para el caso concreto lo siguiente: Ley 142 de 1994 Artículo 146: *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de **fugas imperceptibles** de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

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. En efecto, el artículo **146 de la ley 142 de 1994** dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

Que el Decreto 302 del 2000- Modificado por el Decreto 229 de 2002 establece que:

ARTICULO 3. Glosario. Para la aplicación del presente decreto se definen los siguientes conceptos:

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.

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 este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo [149](#) de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas

económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.”

Que en este orden de ideas, se concluye que el consumo anormal reportado y facturado mediante la cuenta No. 41786870 Obedeció a un hecho particular desconocido para la entidad, de igual manera se establece que para el periodo de facturación inmediatamente siguiente, se normalizo el consumo del predio de conformidad con el promedio histórico, por lo cual la prestadora no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en el consumo facturado mediante la cuenta No. 41786870. 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Dirección Comercial