

**AVISO 1100**

**31 de Octubre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **PAULA SUAREZ LONDOÑO** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 4355 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **PAULA SUAREZ LONDOÑO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO GIBRALTAR MZ 15 CASA 12**

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.

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

Armenia, 31 de Octubre de 2018

Señora:  
**PAULA SUAREZ LONDOÑO**  
**BARRIÓ GIBRALTAR MZ 15 CASA 12**  
Teléfono: 3183884676  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso Oficio **PQRDS 4355 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1100 correspondiente al **PQRDS 4355 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA No 16076”*

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**  
Profesional Universitario I  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

**PQRDS No. 4355**

Armenia 17 de Octubre de 2018

Señora:

**PAULA SUAREZ LONDOÑO**  
**BARRIÓ GIBRALTAR MZ. 15 CASA 12**  
Teléfono: 3183884676  
Armenia, Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita Remitida por Competencia Funcional Radicado No. SSPD20185291111142 Recibida el 28 de Septiembre de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición referida en el asunto , recibida en esta Entidad siendo el día 28 de Septiembre de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el incremento en el consumo facturable para los meses de Agosto de 2018 cuenta No. 43993451, aduciendo para ello, la existencia de desviación significativa del consumo y la falta al deber de revisión previa de la facturación por parte de Empresa Prestadora, 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 **No. 16076** y nomenclatura **BARRIÓ GIBRALTAR MZ. 15 CASA 12** De la Ciudad de Armenia, se pudo establecer lo siguiente:

<b>MATRÍCULA 16076</b>	<b>DATOS DEL SISTEMA</b>
<b>Suscriptor</b>	<b>INSTITUTO DE CREDITO TERRITORIAL</b>
<b>Dirección</b>	<b>BARRIÓ GIBRALTAR MZ. 15 CASA 12</b>
<b>Estado del Predio</b>	<b>EN RECLAMACION</b>
<b>Nro. Medidor</b>	22973-19046
<b>Observación Lectura</b>	NORMAL- CON SERVICIO
<b>Ultimo Pago</b>	16 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Tarifa de Acueducto</b>	RESIDENCIAL 2 BAJO
<b>Clase de Uso Aseo</b>	RESIDENCIAL 2 BAJO

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 22973-19046 y correspondiente al predio ubicado en el **BARRIÓ GIBRALTAR MZ. 15 CASA 12** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

\* Código del producto 160761 ACUEDUCTO Punto de Medición 32533

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 160761	Tipo Punto de Medición	-1	Marca del equipo	MEDIDOR EPA
Fecha registro punto de medición		Aforo	-----	Referencia del equipo	
Fecha Ultimo Cambio		Densidad		Tipo Aforo	-1
Equipo de medición	22973-19046	¿Equipo Medición?	S		-----

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2
				Código	Descripción				
4032	2087	2066	21	-1	NORMAL	28/09/2018	21	36	
4013	2066	2030	36	-1	NORMAL	30/08/2018	20	27	
3994	2030	2003	27	-1	NORMAL	30/07/2018	18	22	
3975	2003	1981	22	-1	NORMAL	28/06/2018	17	20	
3956	1981	1961	20	-1	NORMAL	29/05/2018	16	18	

Datos Cuentas Datos Pagos Datos Financiaciones Datos atenciones Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos Unidades Habitacionales Saldos a favor Cupon

\* Código del producto 160761 ACUEDUCTO

▲ Lecturas

Ver Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	
18	2018	9	33	LECTURA	2087	-1	NORMAL			181002075100
18	2018	8	33	LECTURA	2066	-1	NORMAL			181002075100
18	2018	7	33	LECTURA	2030	-1	NORMAL			181002075100
18	2018	6	33	LECTURA	2003	-1	NORMAL			181002075100
18	2018	5	33	LECTURA	1981	-1	NORMAL			181002075100

Que una vez analizada la información arrojada por el consecutivo de lecturas y el registro de medición, es determinante concluir que efectivamente para el mes de Agosto de 2018 existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula **No. 16076**, 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. Y que la entidad cumplió con su deber de revisión previa al momento de preparar la facturación, en desarrollo de la cual se confirmó que las instalaciones hidráulicas del predio se encontraban en buenas condiciones, descartando la existencia de fugas tanto visibles como imperceptibles. De igual manera, cabe resaltar que el consumo facturado para el periodo de facturación inmediatamente siguiente al mes de agosto de 2018, fue normal y acorde al consumo promedio del predio. Que de acuerdo a lo preceptuado por la ley 142 de 1994 en su artículo 146 **“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”**. Así mismo:

*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**, ha desarrollado como fundamento jurídico El Decreto [229](#) de 2002 , que, con relación los servicios públicos de acueducto y alcantarillado establece 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 Define lo siguiente:*

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 superior reportado y facturado para el mes de Agosto de 2018 cuenta No. 43993451, contrato **No. 16076** Obedeció a un hecho particular desconocido para

la entidad, más el consumo facturado, obedeció fielmente a las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición, situación que fue confirmada con labores de revisión previa y crítica, por lo cual la prestadora no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en el consumo facturado mediante la cuenta No. 43993451.

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 deberá 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,

**ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**  
**Profesional Universitario**  
**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 2018. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

\_\_\_\_\_

Notificado (a).

\_\_\_\_\_

Notificador (a)