

AVISO No. 0752

26 de Julio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2889 DEL 13 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **MIRASTELLY ARENAS LEON**

Dirección de notificación usuario **CR 13B 31 - 14**

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 EPA E.S.P

Armenia, 26 de Julio de 2018

Señora:
MIRASTELLY ARENAS LEON
CR 13B 31 - 14
Teléfono: 3187250428
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2889 DEL 13 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0752 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS - 2889 DEL 13 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 114766”*

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 EPA E.S.P

PQRDS No. 2889

Armenia, 13 de Julio de 2018.

Señora:

MIRASTELLY ARENAS LEON

CARRERA 13 B # 31-14

Teléfono: 3187250428

Armenia Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE3370 Del 22 de Junio de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE3370, recibida en esta Entidad siendo el día 22 de Junio de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el extraño incremento en el consumo facturable para el mes de Junio de 2018 cuenta No. 43214332, 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° 114766** y nomenclatura, **URIBE CR 13 B 31 - 14** De la Ciudad de Armenia, así:

MATRÍCULA 114766	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	MIRASTELLY ARENAS LEON
Dirección	URIBE CR 13 B 31 - 14
Estado del Predio	EN MORA
Nro. Medidor	M090508229
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	22 DE JUNIO DE 2018
Tarifa de Acueducto	RESIDENCIAL 1 BAJO BAJO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL 1 BAJO 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. M090508229 y correspondiente al predio ubicado en el **URIBE CR 13 B 31 - 14** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 1147661	Tipo Punto de Medición	-1	Marca del equipo	MEGASA
Fecha registro punto de medición		Aforo		Referencia del equipo	C VOLUMETRICO
Fecha Ultimo Cambio		Densidad		Tipo Aforo	-1
Equipo de medición	M090508229	¿Equipo Medición?	S		

Ver   Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3984	1003	990	13	-1	NORMAL	17/07/2018	9	22
3965	990	968	22	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	15/06/2018	8	4
3946	968	964	4	-1	NORMAL	17/05/2018	6	9
3927	964	955	9	-1	NORMAL	13/04/2018	7	9
3908	955	946	9	-1	NORMAL	15/03/2018	7	7

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 27 de Junio de 2018, mediante orden de trabajo No. 328127 y la cual concluyo de la siguiente manera: "SERIE M09-0508229 LECTURA 999 SURTE VIVIENDA FUGA TANQUE DEL SANITARIO POR TUBO DE REBOSE RESTO INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL NOTA SE CORRIGE FUGA...JULIAN."

Que una vez analizada la información arrojada por la verificación de terreno anteriormente enunciada, es determinante concluir que efectivamente para el mes de Junio de 2018 existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula No. 114766, 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 como consecuencia de la existencia de una fuga de carácter interna y visible detectada con ayuda de la entidad, cuya reparación es responsabilidad exclusiva del usuario. 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 periodos 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. 43214332, correspondiente al contrato **No. 114766** Obedeció a un hecho particular referente a la existencia y detección de fuga interna de carácter visible en “**TANQUE DEL SANITARIO POR TUBO DE REBOSE**”, en este orden de ideas la prestadora no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en el consumo facturado mediante la cuenta No. 43214332 por las razones mencionadas. Recordando al usuario que **deberá tomar las medidas correctivas** necesarias para la normalización del consumo. 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS

Profesional Universitario

Dirección Comercial