

AVISO No. 0598

19 de Junio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2167 DEL 05 DE JUNIO DE 2018**

Persona a notificar: **CONSUELO ORJUELA**

Dirección de notificación usuario **CL 51 29 A 03 VERACRUZ**

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, 19 de Junio de 2018

Señora:

CONSUELO ORJUELA
CL 51 29 A 03 VERACRUZ
Teléfono: 3218185890

Manizales Caldas

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 2167 DEL 05 DE JUNIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0598 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2167 DEL 05 DE JUNIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 13334”*

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 – 2167

Armenia, 05 de Junio de 2018

Señora:

CONSUELO ORJUELA
CALL 51 # 29 A 03 BARRIO VERACRUZ
Celular: 3218185890
Manizales Caldas.

Asunto: Respuesta Petición con Radicado 2018RE2563 Del 16 de Mayo de 2018.



Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición Radicado No. 2018RE2563 , recibida en esta Entidad siendo el día 16 de Mayo de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con la facturación y el consumo facturable de los últimos cinco periodos de facturación liquidados , 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° 13334 y nomenclatura, **CALL 51 # 29 A 03 BARRIO VERACRUZ** De la Ciudad de Armenia, evidenciando lo siguiente :

MATRÍCULA 13334	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	MERCEDES ORJUELA ORJUELA
Dirección	CALL 51 # 29 A 03 BARRIO VERACRUZ
Estado del Predio	CON SERVICIO
Nro. Medidor	Q15CA019626E000000000
Observación Lectura	NORMAL
Ultimo Pago	07 DE JUNIO DE 2018
Tarifa de Acueducto y Alcantarillado	RESIDENCIAL ESTRATO 3 MEDIO BAJO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL ESTRATO 3 MEDIO 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. Q15CA019626E000000000 y correspondiente al predio ubicado en la **CALL 51 # 29 A 03 BARRIO VERACRUZ** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 133341	Tipo Punto de Medición	-1	Marca del equipo	JANZ
Fecha registro punto de medición		Aforo		Referencia del equipo	VOLUMETRICO DE 1/2 R160 O SUPERIOR
Fecha Ultimo Cambio		Densidad		Tipo Aforo	-1
Equipo de medición	Q15CA019626E000000000	¿Equipo Medición?	S		

Ver ▼   Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2
				Código	Descripción				
3956	67	49	18	-1	NORMAL	29/05/2018	14	25	24
3937	49	24	25	-1	NORMAL	26/04/2018	14	24	12
3918	24	0	24	-1	NORMAL	27/03/2018	12	12	11
3899	0	0	12	25	DIRECTO	27/02/2018	10	11	11
3880	0	0	11	25	DIRECTO	29/01/2018	9	11	12

De igual manera cabe resaltar al usuario que en los periodos de facturación anteriores al mes de Marzo de 2018, la entidad venia facturando el consumo con base al promedio del estrato socioeconómico, ello en razón a que el predio no contaba con registro de medición individual, por cuanto al proceder a la instalación del aparato de medida y al registrarse el consumo real con base en diferencias de lectura certeras, el mismo resulto ser superior al consumo hasta ese entonces facturado bajo la modalidad de promedio y correspondiente a 11 m3 por periodo de facturación.

De igual manera, en atención a la inconformidad planteada por el usuario, el despacho ordeno la ejecución de visita técnica de verificación la cual se llevó a cabo, siendo el día 18 de Mayo de 2018, mediante orden de trabajo No. 305423 y la cual concluyo de la siguiente manera: "LECTURA 65, 4 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL SURTE UNA UND RESIDENCIAL, INSTALACIONES NORMALES, HAY UN GOTEO POR EL ACOPLA ANTES DEL MEDIDOR Y HAY UN SANITARIO EN MAL ESTADO, NO PROCEDE DESCUENTOS DEBEN REPARAR....Y EL GOTEO DEL MEDIDOR REPORTARLO AL 116..".

Que una vez analizada la información arrojada por la verificación de terreno anteriormente enunciada, es determinante concluir que efectivamente existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matricula **No. 13334**, 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. Siendo las diferencias de lecturas el Instrumento esencial para determinar el consumo durante un periodo de facturación y por ende el valor del contrato.

Que la normatividad legal vigente, ha dispuesto para el caso concreto lo siguiente: Ley 142 de 1994 Artículo 146: *Habrà 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 reportado y facturado mediante la cuenta No. 42476531 Obedeció fielmente a la diferencia de lecturas arrojadas por el registro de medición correspondiente al predio identificado con matrícula **Nº 13334** y nomenclatura, **CALL 51 # 29 A 03 BARRIO VERACRUZ** De la Ciudad de Armenia, el cual se vio incrementado en el mes de abril debido a la existencia de una fuga de carácter interna y visible, situación que es responsabilidad exclusiva del usuario y a las medidas tendientes al uso eficiente del agua al interior del predio, por cuanto el consumo facturado fue el correspondiente a la diferencia de lecturas arrojadas por el aparato de medición sobre el cual no hay opción de reliquidación. De igual manera es claro manifestar a la peticionaria que de manera posterior a la instalación del nuevo medidor, los consumos serán facturados con base en las diferencias de lecturas arrojadas por el aparato de medición tras cada periodo de facturación tal y como es el deber ser. En los anteriores términos se entiende tramitada su petición.

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