

**AVISO No. 0619**

**26 de Junio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2284 DEL 12 DE JUNIO DE 2018**

Persona a notificar: **ANA MARIA CARDONA MONSALVE**

Dirección de notificación usuario **CR 19 15 – 36 – CR 19 32 NORTE – 100 APTO 302 EDIFICIO SIENA**

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 Junio de 2018

Señora:

**ANA MARIA CARDONA MONSALVE**

Cr 13 15 - 36

Cr 19 32 NORTE – 100 APTO 302 ED SIENA

Teléfono: N/A

Correo: N/A

Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RESOLUCIÓN PQRDS - 2284 DEL 12 DE JUNIO DE 2018.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0619 correspondiente a la RESOLUCIÓN PQRDS 2284 **DEL 12 DE JUNIO DE 2018**. *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 123970”*

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. 2284**

Armenia, 12 de junio de 2018

Señora:

**ANA MARIA CARDONA MONSALVE**

CARRERA 13 No. 15-36

CARRERA 19 No. 32 NORTE -100 APTO 302 EDIF. SIENA

Armenia Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE2621 Del 21 de Mayo de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE2621, recibida en esta Entidad siendo el día 21 de Mayo de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el Exagerado incremento en el consumo facturable para el mes de Mayo de 2018, cuenta No. 42829148, 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 123970** y nomenclatura, **CARRERA 19 # 32 N - 100 AP 302 EDIF. SIENA** De la Ciudad de Armenia, así:

<b>MATRÍCULA 123970</b>	<b>DATOS DEL SISTEMA</b>
<b>Suscriptor</b>	<b>BLANCA ROCIO AGUDELO ROJAS</b>
<b>Dirección</b>	<b>CARRERA 19 # 32 N - 100 AP 302 EDIF. SIENA</b>
<b>Estado del Predio</b>	<b>A PAZ Y SALVO</b>
<b>Nro. Medidor</b>	<b>14-000220</b>
<b>Observación Lectura</b>	<b>NORMAL- CON SERVICIO</b>
<b>Ultimo Pago</b>	<b>21 DE MAYO DE 2018</b>
<b>Tarifa de Acueducto</b>	<b>RESIDENCIAL 5 MEDIO ALTO</b>
<b>Clase de Uso Aseo</b>	<b>RESIDENCIAL 5 MEDIO ALTO</b>

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 14-000220 y correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO BOSQUES DE PINARES MZ. 2 # 61** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Código del producto 1239701 ACUEDUCTO Punto de Medición 97563

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 1239701 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo AQUAFORJAS Referencia del equipo C VOLUMETRICO Aforo Tipo Aforo -1 Fecha registro punto de medición Fecha Ultimo Cambio Densidad ¿Equipo Medición? S Equipo de medición 14-000220

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3961	321	315	6	-1	NORMAL	12/06/2018	11	51
3942	315	264	51	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	10/05/2018	12	18
3923	264	246	18	-1	NORMAL	9/04/2018	4	1
3904	246	246	1	-1	NORMAL	12/03/2018	1	1
3885	246	245	1	-1	NORMAL	8/02/2018	1	1

Que en virtud de la desviación de consumo evidenciada para el periodo facturable en el mes de Mayo de 2018, la Entidad realizo revisión previa del consumo para lo cual se adelantaron labores de crítica siendo el día 07 de Mayo de 2018, en las cuales se corrobora que la lectura tomada el día 04 de Mayo 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.

Datos Cuentas Datos Pagos Datos Financiaciones Datos atenciones Datos Ordenes Punto de Medición Datos Lecturas Aforos Unidades Habitacionales

Código del producto 1239701 ACUEDUCTO

Lecturas

Ver Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas			
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?
4	2018	7	33	LECTURA		-1	NORMAL		
4	2018	6	33	LECTURA	321	-1	NORMAL		
4	2018	5	4	CRITICA	315	-1	NORMAL	0	N
4	2018	5	33	LECTURA	315	36	ALTO CONSUMO CON RE...	0	N
4	2018	4	4	CRITICA	274	85	DESOCUPADO		

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 31 de Mayo de 2018, mediante orden de trabajo No. 313064 y la cual concluyo de la siguiente manera: "SERIE 14000220 LECTURA 321 MEDIDOR

*FUNCIONA NORMAL LA SEÑORA EMPLEADA NO PERMITIO LA ENTRADA AL APTO 302 NO ESTA AUTORIZADA PARA VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS.. ”.*

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 matrícula **No. 123970**, 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. 42829148 y contrato **No. 123970** 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. 42829148. 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**