

**AVISO No. 0771**

**31 de Julio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2897 DEL 16 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **ROSALBA VILLEGAS DE RAMIREZ**

Dirección de notificación usuario **CR 20 31 - 37**

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, 31 de Julio de 2018

Señora:

**ROSALBA VILLEGAS DE RAMIREZ**

CARRERA 202 31 37

Teléfono: 3215005239

Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS –2897 DEL 16 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0771 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS – 2897 DEL 16 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 20191”*

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. 2897**

Armenia, 16 de Julio de 2018.

Señora:

**ROSALBA VILLEGAS DE RAMIREZ**

**CARRERA 20 No. 31-37**

Teléfono: 3215005239

Armenia Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE3428 Del 26 de Junio de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE3428 , recibida en esta Entidad siendo el día 26 de Junio de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el incremento en el consumo facturable para el mes de Mayo de 2018 cuenta No. 42970353, 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° 20191** y nomenclatura, **BARRIO POPULRA CARRERA 20 No. 31-37** De la Ciudad de Armenia, así:

<b>MATRÍCULA 20191</b>	<b>DATOS DEL SISTEMA</b>
<b>Suscriptor</b>	<b>ROSALBA VILLEGAS PULIDO</b>
<b>Dirección</b>	<b>BARRIO POPULRA CARRERA 20 No. 31-37</b>
<b>Estado del Predio</b>	CON SERVICIO
<b>Nro. Medidor</b>	2013EPA000034977
<b>Observación Lectura</b>	NORMAL- CON SERVICIO
<b>Ultimo Pago</b>	26 DE JUNIO DE 2018
<b>Tarifa de Acueducto</b>	RESIDENCIAL 1 BAJO BAJO
<b>Clase de Uso Aseo</b>	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. 2013EPA000034977 y correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO POPULRA CARRERA 20 No. 31-37**. De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Código del producto 201911 ACUEDUCTO Punto de Medición 49439

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 201911 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo ELSTER

Fecha registro punto de medición Referencia del equipo C VELOCIDAD 1/2

Aforo

Fecha Ultimo Cambio Tipo Aforo -1

Densidad

Equipo de medición 2013EPA000034977 ¿Equipo Medición? S

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3969	922	890	32	-1	NORMAL	21/06/2018	12	25
3950	890	865	25	-1	NORMAL	23/05/2018	8	5
3931	865	860	5	-1	NORMAL	19/04/2018	6	5
3912	860	855	5	-1	NORMAL	21/03/2018	7	9
3893	855	846	9	-1	NORMAL	20/02/2018	8	11

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. 315387 y la cual concluyo de la siguiente manera: “LECTURA 914, SURTE VIVIENDA DE UNA PLANTA LA CUAL ESTA SOLA EN EL MOMENTO DE LA VISITA, USUARIO FUERA DE LA CIUDAD....MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR FUGA INTERNA.....REPETIR PERO DEBEN ATENDER PARA VERIFICAR INTERNAMENTE LA CAUSA DEL REGISTRO DEL MEDIDOR.....”

Que De manera posterior, la entidad realizo nueva visita de verificación mediante orden de trabajo No. 329812, ejecutada el día 29 de Junio de 2018, la cual concluyo así: “SERIE 34977 LECTURA 932 HAY FUGA EN EL SANITARIO EN EL TANQUE POR TAPÓN DE LA PARTE DE ATRÁS...”

Que una vez analizada la información arrojada por las verificaciones de terreno anteriormente enunciadas, es determinante concluir que efectivamente para el mes de Mayo y Junio de 2018 existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula **No. 20191**, 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 por la Empresa Prestadora e informada al usuario para su corrección.

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. 42970353, correspondiente al contrato **No. 20191**, Obedeció a un hecho particular relacionado con la existencia de una fuga de carácter interna y visible detectada por la Prestadora y referente a **FUGA EN EL SANITARIO EN EL TANQUE POR TAPÓN DE LA PARTE DE ATRÁS**, y el mismo refleja fielmente las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición para el periodo de facturación, de igual manera se establece que para el periodo de facturación inmediatamente siguiente, continuo el incremento en el consumo evidenciando que el usuario no ha realizado los correctivos pertinentes para solucionar la fuga detectada, siendo esta responsabilidad exclusiva del mismo, por lo cual la prestadora no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en el consumo facturado mediante la cuenta No. 42970353, ni siguientes, dada la existencia de fuga interna y perceptible. 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**