

AVISO No. 0788

02 de Agosto de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2984 DEL 19 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **JOSE MANUEL HERRERA MORALES**

Dirección de notificación usuario **CR 29 20 – 36 BARRIO SAN JOSE**

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, 02 de Agosto de 2018

Señor:

JOSE MANUEL HERRERA MORALES

CR 29 20 – 36 SAN JOSE

Teléfono: 3159264061

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2984 DEL 19 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0788 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS – 2984 DEL 19 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 32080”*

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. 2984

Armenia, 19 de Julio de 2018

Señor:

JOSE MANUEL HERRERA MORALES
BARRIO SAN JOSE CARRERA 29 # 20-36
Teléfono: 3159264061
Armenia Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE3538 Del 29 de Junio de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE3538 , recibida en esta Entidad siendo el día 29 de Junio de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el extraño incremento en el consumo facturable para los meses de Mayo y Junio de 2018 cuentas Nos. 42941878 y 43251063, 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° 32080** y nomenclatura, **BARRIO SAN JOSE CARRERA 29 # 20-36** De la Ciudad de Armenia, así:

MATRÍCULA 32080	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	OFELIA GIRALDO LOAIZA
Dirección	BARRIO SAN JOSE CARRERA 29 # 20-36
Estado del Predio	MORA
Nro. Medidor	10-090314
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	02 DE ABRIL DE 2018
Tarifa de Acueducto	RESIDENCIAL 3 MEDIO BAJO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL 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. 10-090314 y correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO SAN JOSE CARRERA 29 # 20-36** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Código del producto 320801 ACUEDUCTO Punto de Medición 65028

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 320801 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo ELSTER Referencia del equipo C VOLUMETRICO 1/2 Aforo Fecha registro punto de medición Densidad Tipo Aforo -1 Fecha Ultimo Cambio ¿Equipo Medición? S Equipo de medición 10-090314

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3986	2018	2005	13	-1	NORMAL	19/07/2018	34	54
3967	2005	1951	54	-1	NORMAL	19/06/2018	34	84
3948	1951	1867	84	-1	NORMAL	21/05/2018	29	33
3929	1867	1834	33	-1	NORMAL	17/04/2018	19	29
3910	1834	1805	29	-1	NORMAL	20/03/2018	17	22

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 05 de Julio de 2018, mediante orden de trabajo No. 322135 y la cual concluyo de la siguiente manera: "SERIE 090314 LECTURA 2016 MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS NORMALES NOTA EL LOCAL ESTA DESOCUPADO SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES PRIMER PISO 2 LOCALES 2 PISO VIVIENDA".

Que de manera anterior a la visita de verificación, se evidencio atención verbal relacionada con inconformidad con el consumo facturado de la cual se dependió igualmente visita de verificación realizada mediante orden de trabajo No. 314109, ejecutada el día 01 de Junio de 2018, la cual concluyo así: LEC 1996...PERSONAS 3,MEDIDOR NORMAL...INTERNAS EN BUEN ESTADO..SURTE VIVIENDA Y UNA BARBERIA...LECTURAS OK NO PROCEDE...

Que una vez analizada la información arrojada por la verificación de terreno anteriormente enunciada, es determinante concluir que efectivamente para los meses de Mayo y Junio de 2018, existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula No. 32080, 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. Respecto de las cuales la entidad efectivamente realizo revisión previa con labores de revisión crítica y relectura en las cuales se concluyó que era procedente facturar el consumo total registrado por el aparato de medición descartando la existencia de fugas tanto perceptibles como imperceptibles.

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 las cuentas Nos. 42941878 y 43251063 y contrato No. **32080** Obedeció a un hecho particular desconocido para la entidad, de igual manera se establece que para el periodo de facturación correspondiente y pagadero en el mes de julio de 2018, 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. 42941878 y 43251063. 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