

**AVISO No. 0857**

**17 de Agosto de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 3267 DEL 06 DE AGOSTO DE 2018**

Persona a notificar: **JUAN GUILLERMO OSORIO ARISTIZABAL**

Dirección de notificación usuario **CR 15 16 NORTE – 38 LA LORENA**

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, 17 de Agosto de 2018

Señor:

**JUAN GUILLERMO OSORIO ARISTIZABAL**

CR 15 16 NORTE – 38 LA LORENA

Teléfono: 3116355574

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 3267 DEL 06 DE AGOSTO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0857 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 3267 DEL 06 DE AGOSTO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 79711”*

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. 3267**

Armenia 06 de Agosto de 2018

Señor:

**JUAN GUILLERMO OSORIO ARISTIZABAL**  
**CARRERA 15 # 16 NORTE -38 BARRIO LA LORENA**  
Teléfono: 3116355574  
Armenia, Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE3917 Del 18 de Julio de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE3917, recibida en esta Entidad siendo el día 18 de Julio de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el extraño incremento en el consumo facturable para el mes de Junio de 2018, liquidado mediante factura de venta No. 43092127, 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 79711** y nomenclatura, **CARRERA 15 # 16 NORTE -38 BARRIO LA LORENA** De la Ciudad de Armenia, así:

<b>MATRÍCULA 79711</b>	<b>DATOS DEL SISTEMA</b>
<b>Suscriptor</b>	<b>NIDIA ESTUPIÑAN</b>
<b>Dirección</b>	<b>CARRERA 15 # 16 NORTE -38 BARRIO LA LORENA</b>
<b>Estado del Predio</b>	AL DIA
<b>Nro. Medidor</b>	08930
<b>Observación Lectura</b>	NORMAL- CON SERVICIO
<b>Ultimo Pago</b>	16 DE JULIO DE 2018
<b>Tarifa de Acueducto</b>	RESIDENCIAL 5 MEDIO ALTO
<b>Clase de Uso Aseo</b>	RESIDENCIAL 5 MEDIO ALTO

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 08930 y correspondiente al predio ubicado en el **CARRERA 15 # 16 NORTE -38 BARRIO LA LORENA** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Código del producto 797111 ACUEDUCTO Punto de Medición 20904

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 797111	Tipo Punto de Medición	-1	Marca del equipo	MEDIDOR EPA
Fecha registro punto de medición		Aforo		Referencia del equipo	
Fecha Último Cambio		Densidad		Tipo Aforo	-1
Equipo de medición	08930	¿Equipo Medición?	S		

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3996	2293	2290	3	-1	NORMAL	8/08/2018	6	3
3977	2290	2287	3	-1	NORMAL	6/07/2018	6	24
3958	2287	2263	24	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	8/06/2018	6	3
3939	2263	2260	3	-1	NORMAL	8/05/2018	3	4
3920	2260	2256	4	-1	NORMAL	5/04/2018	3	3

Que en virtud del alto consumo evidenciado por la prestadora para el periodo facturable en el mes de Junio de 2018, la Entidad realizo revisión previa del consumo para lo cual se adelantaron labores de crítica siendo el día 30 de Mayo de 2018, en las cuales se corrobora que la lectura tomada el día 28 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.

▲ Lecturas

Ver Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas			
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?
1	2018	6	5	SUSPENSION	2289	81	SUSPENDIDO		
1	2018	7	33	LECTURA	2290	-1	NORMAL		
1	2018	6	4	CRITICA	2287	36	ALTO CONSUMO CON RE...	0	N
1	2018	6	33	LECTURA	2287	36	ALTO CONSUMO CON RE...	0	N
1	2018	5	6	RECONEXION	2266	10	AL DIA		

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 25 de Julio de 2018, mediante orden de trabajo No. 343437 y la cual concluyo de la siguiente manera: **"SERIE 08930 LECTURA 2293 SURTE PREDIO DONDE FUNCIONA UNA OFICINA INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL..."**.

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 matricula **No. 79711**, 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. 43092127 y contrato **No. 79711** 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. 43092127.

De igual manera, en desarrollo de la visita de verificación, la Empresa Prestadora evidenció que el predio objeto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, identificado con contrato No. 79711, no tiene clase de uso residencial, por cuanto se ofició al área de facturación para que procediera al cambio de tarifa a COMERCIAL.

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**