

**AVISO No. 0905**

**31 de Agosto de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 3464 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018**

Persona a notificar: **RESIDENTES CAÑO CRISTALES**

Dirección de notificación usuario **CR 18 70 – 20 CONJUNTO CAÑO CRISTALES**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

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 Agosto de 2018

Señores:

**RESIDENTES CAÑO CRISTALES**

CR 18 70 – 20 COMJUNTO CAÑO CRISTALES

Correo: canocristales2016@gmail.com

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **PQRDS – 3464 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0905 correspondiente al **PQRDS – 3464 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018. “POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION ”**

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

Señores  
**RESIDENTES**  
CONJUNTO RESIDENCIAL CAÑO CRISTALES  
CARRERA 18 NO. 70-20  
cañocristales2016@gmail.com  
Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta a petición con radicado interno 1942 del 1 de agosto de 2018

Atendiendo petición presentada en interés general, con radicado interno 1942 del 1 de agosto de 2018, a través de la cual manifiestan inconformidad con el valor cobrado por los servicios de acueducto y aseo en los predios correspondientes al **CONJUNTO RESIDENCIAL CAÑO CRISTALES**, ubicado en la **CRA 18 70-20**, razón por la cual solicitan revisión técnica en cada una de las casas, de manera comedida me permito manifestarles:

1. Empresas Públicas de Armenia E.S.P. es una Entidad que presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad. Para la facturación de estos ítems debe tenerse en cuenta que el cobro del servicio de Acueducto se hace con base en los consumos que registre el inmueble y correlativo a esto se genera el cobro del servicio de Alcantarillado, por lo tanto los valores a pagar por uno y otro son muy similares cada mes. Por su parte, el Aseo es un servicio autónomo que presenta una tarifa un poco más estable, más no es una tarifa estática sino que atiende de forma constante situaciones de mercado.

2. Para atender la petición se realizó un análisis a las Matrículas correspondientes al Conjunto Residencial Caño Cristales con la finalidad de revisar los consumos que han sido facturados, considerando la cuenta correspondiente al mes de julio - última cuenta generada, en comparación con los consumos facturados en períodos anteriores, encontrando que la mayoría de los predios presentan consumos acordes a su promedio habitual de gasto, por lo que en estos casos no fue necesario practicar revisión.

3. De otra parte, se encontraron algunas situaciones excepcionales que ameritaron la práctica de una revisión, como es el caso de los predios identificados con **Matrículas 114872, 124852 y 114854**, visitas que se llevaron a cabo el día 13 de Agosto de 2018, cuyos resultados fueron:

- **Matrícula 114872** CS 82. Registró un consumo de 30 mts<sup>3</sup> cuando el predio manejaba un promedio de 17 mts.  
"MEDIDOR ELSTER, SERIE 143241, LECTURA VISITA 1568, NO. DE PERSONAS 4, PRESENTA FUGA EN TANQUE DEL SANITARIO POR EL ÁRBOL DE ENTRADA".
- **Matrícula 124852** CS 116. Registró un consumo de 21 mts<sup>3</sup> cuando el predio manejaba un promedio de 7 mts.  
"MEDIDOR AF, SERIE 13030225, LECTURA VISITA 635, NO. DE PERSONAS 3, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES".
- **Matrícula 114854** CS 57. Registró un consumo de 105 mts<sup>3</sup> cuando el predio manejaba un promedio de 28 mts.  
"MEDIDOR ELSTER, SERIE 14-3184, LECTURA VISITA 2166, NO. DE PERSONAS 1, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, NO SE SABE PORQUE TUVO TANTO CONSUMO, USUARIO DICE QUE ESTUVO FUERA DEL PAÍS".

3. Con relación a la **Matrícula 124852 – CS 116**, se observa que a pesar de que el predio presentó un alto consumo, pues en la última cuenta se registraron 21 mts<sup>3</sup> cuando el promedio ha sido de 7 mts, según

revisión efectuada por la Empresa el medidor está registrando de forma normal y las instalaciones internas se encuentran en buen estado, razón por la cual no procede efectuar descuento o reliquidación puesto que los valores facturados corresponden a los registros de consumo del medidor de agua dispuesto en el predio, según las lecturas que han sido registradas.

Para los fines es pertinente indicar, que el art 146 de la ley 142 de 1994 estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*.

4. De otra parte, con relación a la **Matrícula 114872 – CS 82**, la cual tuvo un consumo de 30 mts<sup>3</sup> en la última cuenta y que en el período anterior también había tenido un alto consumo, se encuentra según la revisión practicada, que el inmueble presenta fuga perceptible en el tanque del sanitario por el árbol de entrada. Al respecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

*“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.*

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”**.

Por lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o a reliquidar las cuentas generadas al predio identificado con Matrícula 114872, puesto que el alto consumo allí causado obedece a la existencia de FUGA PERCEPTIBLE en el tanque del sanitario por el árbol de entrada. El usuario deberá proceder a reparar la fuga detectada, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble. Con posterioridad a la reparación, deberá notarse una disminución del consumo.

5. Respecto a la **Matrícula 114854 – CS 57**, la cual también fue objeto de visita de verificación y la cual se observa ha venido presentando consumos bastante altos más cuando se trata de una sola persona, se encontró que el medidor no registra fugas y que las instalaciones internas están normales - en buen estado. Dado lo anterior, se ordenará realizar un chequeo al medidor correspondiente a esta Matrícula con la finalidad de verificar más a fondo el funcionamiento de dicho aparato de medición.

Cuando se tengan los resultados del chequeo se determinará si hay lugar a efectuar descuentos o reliquidaciones por consumo en las cuentas generadas al inmueble, para lo cual el usuario deberá estar atento al desarrollo de este trámite.

6. Por su parte la **Matrícula 115113 – CS 57**, en la cual se realizó la instalación de un medidor en fecha 28 de mayo de 2018, tuvo un consumo en el período de junio de 23 mts<sup>3</sup> facturado por promedio dado que la

instalación del medidor no cobijó todo el período de facturación – período comprendido entre el 22 de mayo y el 20 de junio. Así se observa a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3992	23	10	13	13	MEDIDOR NUEVO	27/07/2018
3973	10	1356	23	-1	NORMAL	26/06/2018

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que desde su instalación el medidor ha marcado 23 mts<sup>3</sup> de los cuales en la última cuenta se cobraron 13 mts por diferencia de lecturas, se ordenará al área de Facturación reliquidar la Cuenta No. 43342908, correspondiente al período junio de 2018, en el sentido que sean cobrados únicamente 10 mts<sup>3</sup>, de tal forma que en total entre los últimos dos períodos sean facturados los 23 mts que han sido registrados por el aparato de medición.

7. Se encuentra la **Matrícula 116976 – CS 107**, en la que de acuerdo a revisión anterior el predio presentaba registro por fuga perceptible, la cual al parecer fue reparada dado que en los últimos períodos el consumo ha disminuido de forma notable.

8. Para efectos de facturación, es importante tener en cuenta que la Factura de cobro trae toda la información relacionada con la prestación del servicio, encontrando el período que ha sido facturado, la lectura anterior y la lectura actual, cuya diferencia representa el consumo del predio en el mes, es así que con esta información puede hacerse seguimiento a que el cobro por consumo que se haga en determinado predio, se esté haciendo de forma correcta:

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO					
Marca Medidor Epa	Número 1922-414847	Tipo Promedio Estrato	Diámetro		
Lectura Anterior 1804	Lectura Actual 1804	Consumo m3: 8	Promedio 7		
Periodo Facturado desde	30/03/18	- Hasta	28/04/18		

De igual manera, la Factura de cobro también trae en la parte superior derecha el ítem Otros Conceptos, en el cual se detallan saldo que presente el predio por motivos distintos al cobro ordinario de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. De esta manera podrá chequearse si al predio se le están realizando otros cobros y si es del caso a que corresponden, en el ejemplo se observa que al inmueble del cual se extrajo el siguiente registro no se le está haciendo ningún cobro adicional:

OTROS CONCEPTOS			
Detalle	Cuota No.	Valor	Saldo

Dada la explicación anterior, es preciso concluir que si en un predio se incrementa el valor a pagar debe ser porque ha aumentado el consumo, lo cual se ve reflejado de inmediato en el cobro de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, siendo apropiado resaltar que los inmuebles correspondientes al conjunto residencial Caño Cristales están clasificados en el estrato 5 medio alto lo cual incide considerablemente en el costo de la facturación de los tres servicios que presta la Empresa. Es decir el aumento en el costo del servicio no es injustificado sino que debe atender a hechos como el aumento del consumo o el cobro de servicios adicionales o actividades puntuales en relación con cada predio en particular.

9. Finalmente con relación al servicio de Aseo, se informará a los peticionarios que revisado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que a las Matrículas correspondientes al conjunto residencial Caño Cristales individualmente consideradas, se les hace el cobro de este servicio como una unidad de tipo

residencial estrato 5 medio alto, que es la tarifa que les compete de acuerdo al estrato socioeconómico del predio y a la destinación de estos inmuebles.

Es pertinente informar que la tarifa del servicio de Aseo pese a presentar cierta estabilidad no es una tarifa estática sino que atiende de forma constante situaciones de mercado, por lo que suele pasar que con frecuencia presente variaciones leves. Actualmente, la tarifa de Aseo para predios estrato 5 medio alto puede oscilar entre treinta y treinta y tres mil pesos por mes, aproximadamente.

De esta forma damos por tramitada su solicitud. En caso de presentar cualquier inquietud adicional o con relación a un predio en particular con gusto será atendida.

Frente a la presente respuesta, proceden los recursos 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**Anexo:** Registro de predios Caño Cristales, efectuado el análisis a cada Matricula

### NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **Oficio PQRDS 3464 del 21 de Agosto de 2018**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

---

Notificado (a)

---

Notificador (a)