

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0121**

**15 de Febrero de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0304 DEL 7 DE FEBRERO DE 2018**

Persona a notificar: **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**

Dirección de notificación usuario **ET 3 CS 29 CONJ ALTOS DE LA CALLEJA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Cargo: **Abogada / Contratista**

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.

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**  
**Abogada Contratista**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 15 de Febrero de 2018

Señora:

**CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**

ET 3 CS 29 CONJ ALTOS DE LA CALLEJA

Teléfono: 3165635257

Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0304 DEL 07 DE FEBRERO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0121 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0304 DEL 07 DE FEBRERO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 112679”.*

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,

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

**Abogada Contratista**

**Dirección Comercial**

## RESOLUCION PQRDS 0304

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 112679

La abogada Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

#### CONSIDERANDO

1. Que la señora **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que se descuenten consumos cobrados al predio ubicado en la **ET 3 CS 29 CONJ ALTOS DE LA CALLEJA**, identificado con **Matrícula 112679**, ya que no está de acuerdo con que la fuga presentada en su vivienda sea una fuga perceptible, e indica además que si se le hubiese hecho visita desde la primera vez que reclamó a la entidad, la fuga se hubiese detectado sin generar el sobrecosto presentado actualmente.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **ET 3 CS 29 CONJ ALTOS DE LA CALLEJA**, identificado con **Matrícula 112679**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante Resolución PQRDS 0143 del 23 de enero de 2018, se le indicó a la usuaria que el alto consumo generado en el predio identificado con **Matrícula 112679**, causado en la Cuenta No. 41626564, fue generado porque hay una fuga visible en el inmueble detectada mediante visita de verificación practicada por la Empresa el 22 de enero del presente año.
4. Que respecto de la afirmación de la usuaria de no estar de acuerdo con que la fuga era visible, se le indicará que las fugas presentadas por el tapón del sanitario son fugas visibles o perceptibles, para su detección no se requieren elementos de especial tecnología como por ejemplo un geófono.
5. Que se reiterará la disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, que 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.

6. Que como ya se le dijo a la usuaria en la Resolución PQRDS 0143 del 23 de enero de 2018, 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”

7. Que la peticionaria indica en su escrito, que en el mes de octubre había reclamado a la Empresa y que no se efectuó la visita de verificación con la que se hubiese detectado a tiempo la fuga y se hubieran evitado así los altos consumos causados.
8. Que en tal ocasión no se realizó visita de verificación por parte de la Empresa pues se evidenció que se había presentado una DESACUMULACIÓN DE CONSUMO. Como puede revisarse en el siguiente registro, de la lectura 1474 a la lectura 1427 hay una diferencia de 47M3, que corresponden a lo cobrado pues al sumar 13M3 del período agosto más 34M3 del período septiembre da un total de 47M3 que es lo que debía cobrarse en total para ambos períodos. La reclamación se efectuó en octubre pero corresponde a lo registrado para el mes anterior.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3810	1493	1474	19	-1	NORMAL	10/10/2017
3791	1474	0	34	-1	NORMAL	8/09/2017
3772	0	1427	13	-1	NORMAL	9/08/2017

9. Que dado lo anterior la Empresa no consideró necesaria la visita de verificación para esta ocasión ya que se encontró explicación al alto consumo causado para la fecha.
10. Que la Ley 142 de 1.994, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a pretensión de la peticionaria, señora **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**, respecto de efectuar descuentos o reliquidaciones por consumos al predio identificado con **Matrícula 112679**, pues se verificó por parte de la Empresa que en el predio se presenta una FUGA VISIBLE.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**, que en el mes de octubre no se realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 112679**, como consecuencia del reclamo por ella realizado, pues en tal ocasión se evidenció por la Empresa que se había presentado una DESACUMULACIÓN DE CONSUMO.

**ARTÍCULO TERCERO:** Recordar a la peticionaria, señora **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**, que debe proceder a reparar la FUGA detectada en el inmueble, para evitar la generación de altos consumos en el predio. **Matrícula 112679.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **CLAUDIA PATRICIA GARCES R.**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** Frente a la presente resolución, 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.

Dado en Armenia, Q., a los siete (7) días del mes de Febrero de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista  
Dirección Comercial