

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1895

03 de Octubre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor, **HERNÁN LÓPEZ AGUDELO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS – 4264 del 25 de Septiembre de 2017**

Persona a notificar: **HERNÁN LÓPEZ AGUDELO**

Dirección de notificación usuario: **LOS PROFESIONALES, CL 6 # 17 - 40**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

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.

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial



Armenia, 03 de Octubre de 2017

Señor
HERNÁN LÓPEZ AGUDELO
LOS PROFESIONALES, CL 6 # 17 - 40
Teléfono: 3166984504
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por aviso Resolución **PQRDS – 4264 del 25 de Septiembre de 2017.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1895 correspondiente de la Resolución PQRDS – 4264 del 25 de Septiembre de 2017 **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 49789"**.

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri



RESOLUCION PQRDS 4264

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 49789

El Profesional Especializado adscrito a 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 el señor HERNÁN LÓPEZ AGUDELO, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita:
 - *Se revise las facturas respecto al histórico de consumo y promedios y valores a pagar y ya cancelados, informándome detalladamente porque aumento el consumo y el valor a cancelar en más del 50%.*
 - *Se expida nueva factura una vez se haya verificado el consumo y se cobre de conformidad al histórico del consumo y valores que se venían cancelando.*
 - *No se continúe facturando irregularmente.*

Correspondiente al predio ubicado en **LOS PROFESIONALES, CL 6N # 17 - 40, identificado con Matrícula 49789**, manifestando:

- *El predio ubicado en la Calle 6 N 17 – 40 barrio Profesionales.*
- *El inmueble está destinado para uso comercial donde únicamente se utiliza el servicio del agua, para dos baños, no se lava, no se cocina y la ocupan únicamente 4 personas.*
- *Venían con un consumo promedio de 9 y m3 de 7 hasta mayo de 2017 mes en el cual incremento a m3 36 y promedio 15.*
- *Excesivo aumento de consumo durante los meses de Mayo, Junio, Julio y Agosto de 2017.*
- *En el mes de Mayo de 2017 pagaban por acueducto \$22.540, por alcantarillado \$19.957 y por aseo \$28.205 para un total de \$71.531.*
- *En el mes de Junio de 2017 pagaban por acueducto \$74.641, por alcantarillado \$77.812 y por aseo \$29.418 para un total de \$181.871 la diferencia es mucha, es excesivo los datos reportados como consumo y medida y en el inmueble continúan las mismas 4 personas, sin cocina habilitada y únicamente 2 baños desde hace 1 año debe ser el mismo consumo.*
- *Para el mes de Julio de 2017 se pagó por acueducto \$51.269, por alcantarillado \$51.877 y por aseo \$29.239 para un total de \$132.385.*
- *Cada mes aumenta el doble de consumo y el valor de la factura, esto no tiene sentido para el consumo de 4 personas en una oficina que no tiene cocina, no lava ropa ni garajes nada solo se usa el consumo para destapar las baterías sanitarias y 4 pocillos del café.*
- *En la factura se refleja un histórico de consumos de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto que no coincide con los datos que reportan en la factura en el espacio de Datos Del Medidor y Consumo. Además, reflejan un mes que ni siquiera ha pasado así que como pueden estipular el consumo tal vez el promedio pero el consumo.*



- Las facturas expedidas no se identifican la tarifa que se aplica para el acueducto alcantarillado.
 - Los aumentos de las CRA conforme a las resoluciones 688 de 2014 sobre el alcantarillado empezaron hacerse desde la entrada de vigencia, es decir, 1 de Julio de 2016, por lo tanto, a mediados del 2017 no puede aumentarse al doble ni puede aumentarse mes a mes y este debe ser conforme la tarifa de cada municipio, siendo esta obligatoria darse a conocer en la factura y no se ha hecho.
 - Lo mismo pasa con la CRA 735 de 2015, entro a regir el 1 de Abril de 2016, para el servicio de aseo, no puede aumentarse cada mes. De \$71.531 y al tercer mes por valor de \$181.871.
 - Consecutivamente con lo anterior se evidencia una irregularidad en los consumos y promedios de cada factura y un excesivo aumento.
2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula 49789, se observa que dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
 3. Que los registros de medición en el predio en los periodos anteriores han sido variables de conformidad con el siguiente pantallazo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6
				Código	Descripción								
3787	97	74	23	-1	NORMAL	7/09/2017	15	36	31	7	5	5	
3768	74	38	36	-1	NORMAL	8/08/2017	14	31	7	5	5	13	
3749	38	7	31	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	7/07/2017	11	7	5	5	13	15	
3730	7	0	7	-1	NORMAL	6/06/2017	9	5	5	13	15	16	
3711	0	0	5	25	DIRECTO	5/05/2017	12	5	13	15	16	16.4	
3692	0	1301	5	25	DIRECTO	6/04/2017	13	13	15	16	16.4	0	
3673	1301	1301	13	11	FRENADO	8/03/2017	12	15	16	16.4	0	0	
3654	1301	1301	15	11	FRENADO	8/02/2017	13	16	16.4	0	0	19	
3635	1301	1301	16	11	FRENADO	6/01/2017	15	16.4	0	0	19	24	
3616	1301	1301	16.4	-1	NORMAL	6/12/2016	16	0	0	19	24	19	
3596	1301	1301	0	-1	NORMAL	8/11/2016	16	0	19	24	19	20	
3580	1301	1301	0	-1	NORMAL	12/10/2016	17	19	24	19	20	18	

4. Que la entidad envió visita de verificación al predio el día 20/09/2017 y ésta arrojó lo siguiente: "MEDIDOR ELSTER, SERIE 16042502, LECTURA 114, USO DEL PREDIO COMERCIAL, CUENTA CON LAS SIGUIENTES INSTALACIONES HIDRÁULICAS, 2 DUCHAS, 3 BAÑOS, 3 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, SURTE 1 VIVIENDA 1 PLANTA FUNCIONA OFICINAS DE CONSTRUCTORA PRESENTA FUGA TANQUE SANITARIO POR TUBO DE REBOSE, EL RESTO DE INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. NOTA: **SE CORRIGE FUGA EN EL MOMENTO.**"
5. Que de conformidad con la visita se observó que existe una fuga de carácter perceptible la cual fue corregida al momento de la visita, lo que ocasionó que los consumos en el predio fueran elevados.
6. Que se evidencia que el predio se encuentra enmarcado como usuario residencial estrato 6 alto lo que hace que contribuya el 70% del servicio de Acueducto y Alcantarillado y un 60% en el servicio de Aseo. De conformidad con el Acuerdo emanado del Concejo Municipal de Armenia N° 067 de Noviembre 13 de 2016, Informándole al peticionario que se ordenará cambiar a tarifa comercial en el servicio de Acueducto y Alcantarillado; y en el servicio de Aseo como pequeño productor, de conformidad con la visita de verificación la cual tiene una contribución del 50%.
7. Que en lo que tiene que ver con el aumento en los consumos en el predio se le informa que el predio venía con el medidor frenado en más de cinco periodos y directo por la orden de retiro del medidor el cual salió no conforme, para la instalación del nuevo medidor, por ello se facturaba un consumo promedio al usuario según lo establecido en la ley 142 de 1994 artículo 146 "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes,



con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."

8. Que igualmente por la instalación del medidor se evidenció que el predio era de altos consumos derivados de la fuga existente en el predio igualmente se le recomienda revisar las instalaciones internas para no generar altos consumos ya que el medidor es nuevo y registra todo el consumo como debe de ser.
9. Que la ley 142 de 1994 en su artículo 146 establece que: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*
10. Que en este sentido el aumento en la facturación obedeció a la instalación del medidor el cual reflejó el consumo en el predio sumado a la fuga de carácter perceptible.
11. 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.*

12. 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.**"*

13. Que por todo lo anterior la facturación del servicio varió por las anomalías existentes en el predio.
14. Que la Ley 142 de 1994, 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar las pretensiones e informar al señor HERNÁN LÓPEZ AGUDELO respecto de la facturación del predio, que fue de conformidad por lo arrojado por el aparato de medición con lectura normal con fuga de carácter perceptible y la contribución del 70 y 60% por estar en estrato 6 alto en el predio ubicado en LOS PROFESIONALES, CL 6N # 17 - 40, **identificado con Matrícula 49789.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al señor HERNÁN LÓPEZ AGUDELO de la presente resolución. Informándole que se ordenará al área de facturación cambiar el predio a tarifa comercial en el servicio de Acueducto y Alcantarillado Y en el servicio de Aseo como pequeño productor.

ARTÍCULO TERCERO: 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.

Dado en Armenia, Q., a los Veinticinco (25) días del mes de Septiembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

**Profesional Especializado
Dirección Comercial**

