

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.1919

06 de Octubre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JEFFERSON SALAZAR ZULUAGA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4391 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

Persona a notificar: **JEFFERSON SALAZAR ZULUAGA**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 30 # 29 – 52 BARRIO QUINDIO**

Funcionario que expidió el acto: **SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**

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.

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Armenia, 06 de Octubre de 2017

Señor (a):

JEFFERSON SALAZAR ZULUAGA
CARRERA 30 # 29 – 52 BARRIO QUINDIO
TELEFONO: 311 6164283
jeffersonsalazarzuluaga@hotmail.com
Armenia - Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 4391 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1919 correspondiente de **RESOLUCION PQRDS 4391 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2017**. *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 29149”*.

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,

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada / Contratista
Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 4391

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION

MATRICULA 29149

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 el señor **JEFFERSON SALAZAR ZULUAGA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita que sea revisada la factura ya que es un valor que representa un consumo que no existe, así mismo que se realice la corrección de lo facturado correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO QUINDIO CARRERA 30 # 29 - 52**, identificado con **Matricula 29149**, manifestando que hay un error en la facturación.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula 29149**, se observa que dicho inmueble se encuentra a Paz y Salvo en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que este despacho de conformidad con la petición ordenó una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 29149** y está arrojó lo siguiente:

27/09/2017 medidor EPA, serie 8452-146708, lectura 3089, uso residencial, el predio cuenta con 2 duchas, 2 baños, 1 lavamanos, 1 lavaplatos, 2 grifos, 1 tanque, # de personas 2, surte 1 vivienda viven dos personas, se encontró, 1 baño con alto rebose, se le informo al usuario.

4. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula 29149**, se observa que sus consumos se han venido facturando bajo la observación de lectura "NORMAL" y para el mes de agosto que no se pudo tomar lectura la entidad facturó promedio usuario de 5M3, desde la última lectura tomada el día 18 de julio de 2017 fue de 3068M3, y para el mes de septiembre lectura tomada el día 19 de septiembre, la entidad facturó consumo estimado de conformidad con dicha lectura es decir 3068M3 - 3086M3 = 18M3, facturados 5M para agosto y 13M3 para septiembre así:

5. Que para el caso concreto, la normatividad legal vigente ha preceptuado lo siguiente: **Artículo 146**. La medición del consumo, y el precio en el contrato. **Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.**

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.

6. Que de conformidad con la visita de verificación del predio identificado con **Matricula 29149** se evidenció que la causa probable del ALTO CONSUMO que genera un alto costo en la facturación, lo cual es originada por UNA (1) **FUGA VISIBLE POR TUBO DE REBOSE DE SANITARIO**.
7. 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 **solamente** mediante instrumentos apropiados, tales geófonos.

como los

“3.14.

Volumen escapa a

internas detectable directamente por los sentidos”.

* Código del producto 291491 ACUEDUCTO Punto de Medición 61285

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 291491 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo MEDIDOR EPA

Fecha registro punto de medición Aforo Tipo Aforo -1

Fecha Ultimo Cambio Densidad

Equipo de medición 8452-146708 ¿Equipo Medición? S

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3797	3086	0	13	-1	NORMAL	19/09/2017	6	5
3778	0	3068	5	25	DIRECTO	18/08/2017	5	6
3759	3068	3062	6	-1	NORMAL	18/07/2017	5	6
3740	3062	3056	6	-1	NORMAL	16/06/2017	5	6
3721	3056	3050	6	-1	NORMAL	18/05/2017	6	5

FUGA PERCEPTIBLE:
de agua que se
través de las
instalaciones
de un inmueble y es

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 periodo cobrará el consumo medido.

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.”

8. Que por lo anterior y según la fuga existente en el predio no se encuentra viable DESCUENTO ALGUNO, de esta manera al haber realizado la reparación de la fuga, podrá ver como se seguirá facturando de acuerdo a los consumos reales del predio, por el medidor ubicado en el predio identificado con **Matricula 29149**.
9. Que es de recordar al peticionario seguir revisando las instalaciones internas para que no existan fugas ni altos niveles de los tanques de sanitarios, ya que esto genera consumos fuera de lo normal.
10. De conformidad con lo anterior la entidad le informa que no es procedente realizar descuento alguno dado que lo facturado corresponde a lo arrojado por el medidor de agua, de igual manera el alto consumo se generó debido a la **fuga perceptible en el sanitario**, por alto rebose en el tubo del sanitario **matricula 29149**.
11. 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

ARTICULO PRIMERO: Negar la pretensión del peticionario, al señor **JEFFERSON SALAZAR ZULUAGA**, en el sentido de realizar descuento alguno en los consumos así mismo reliquidar la factura para dicho periodo, al predio ubicado en **BARRIO QUINDIO CARRERA 30 # 29 - 52**, identificado con **Matricula 29149**, dado que la visita evidenció la presencia de una (1) **FUGA PERCEPTIBLE, ES DECIR VISIBLE POR TUBO DE REBOSE DE SANITARIO**, lo que generó un alto consumo no procediendo descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, que los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua, y con la visita realizada al predio identificado con **matricula 29149**, se evidencia que el instrumento de mediciones de agua se encuentra funcionando normal.

ARTICULO TERCERO: Recordar al peticionario, revisar las instalaciones internas para que no existan fugas ni altos niveles de los tanques de sanitarios, ya que esto genera consumos fuera de lo normal, realizar arreglos de las fugas encontradas en los sanitarios, **matricula 29149**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al señor **JEFFERSON SALAZAR ZULUAGA**, 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. advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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 Veintiocho (28) días del mes de Septiembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial