

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 1995

26 de OCTUBRE de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **JUAN CARLOS OCAMPO QUIÑONES**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION- PQRDS – 4728 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2017**

Persona a notificar: **JUAN CARLOS OCAMPO QUIÑONES**

Dirección de notificación usuario: **CR 14 1 -70 P1 LC1**

Funcionario que expidió el acto: **ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ**

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.

ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ
ABOGADA / CONTRATISTA
Empresas Públicas de Armenia ESP

Armenia, 26 de Octubre de 2017

Señor:
JUAN CARLOS OCAMPO QUIÑONES
CR 14 1 -70 P1 LC1
TEL: NO APLICA
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por aviso **RESOLUCION PQRDS –4728 de 18 de octubre de 2017.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. **1995** correspondiente a la resolución PQRDS –**4728 de 18 de octubre de 2017** *POR EL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA N°131152.*

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,

ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ
ABOGADA CONTRATISTA
Empresas Públicas de Armenia ESP

RESOLUCION PQRDS 4728

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION

MATRICULA 131152

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 **JUAN CARLOS OCAMPO QUIÑONES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita que se elimine el cobro injustificado de consumo, que cobren los valores reales del consumo, correspondiente al predio ubicado en **LA CR 14 1-70 P1 LC-1**, identificado con **Matricula131152**, manifestando que el consumo para los últimos periodos no corresponden a la realidad.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula131152**, se observa que dicho inmueble se encuentra en Mora de cinco (5) meses en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de acueducto y alcantarillado, mora de tres (3) meses en el servicio de aseo.
3. Que este despacho de conformidad con la petición ordenó una visita de verificación al predio identificado con **Matricula131152** y está arrojó lo siguiente:
 - **18/10/2017 el predio cuenta con 2 duchas, 2 baños, 2 lavamanos, 1 lavaplatos, 1 grifo, con lectura 303, # de personas 1 1 local, presenta fuga tanque sanitario por árbol de entrada.**
4. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula131152**, se observa que sus consumos se han venido facturando bajo la observación de lectura "NORMAL" y de igual manera se evidencia que los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se realizaron bajo descripción diferencia de lecturas, correspondiente a observación NORMAL.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3806	292	262	30	-1	NORMAL	5/10/2017	13	27
3787	262	235	27	-1	NORMAL	7/09/2017	10	15
3768	235	80	15	-1	NORMAL	8/08/2017	7	11
3749	80	69	11	-1	NORMAL	7/07/2017	5	5
3730	69	64	5	-1	NORMAL	6/06/2017	5	5
3711	64	59	5	-1	NORMAL	5/05/2017	5	5
3692	59	54	5	-1	NORMAL	6/04/2017	5	6
3673	54	48	6	-1	NORMAL	8/03/2017	5	5
3654	48	43	5	-1	NORMAL	8/02/2017	6	6
3635	43	37	6	-1	NORMAL	6/01/2017	12	6
3616	37	31	6	-1	NORMAL	6/12/2016	13	7
3596	31	24	7	-1	NORMAL	8/11/2016	14	5
3578	24	15	9	-1	NORMAL	10/10/2016	17	13

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 **Matricula131152** 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 EN EL TANQUE DEL SANITARIO POR ÁRBOL DE ENTRADA, HALLADA EN VISITA REALIZA EL DIA 18 DE OCTUBRE DE 2017.**

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 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 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 **Matricula131152.**

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. **Matricula131152.**

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 tanque sanitario por árbol de entrada, matricula 131152.**

11. 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 dicho,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Negar la pretensión del peticionario, señor **JUAN CARLOS OCAMPO QUIÑONES**, en el sentido de realizar descuento alguno en los consumos así mismo reembolsar lo cancelado para los últimos periodos, al predio ubicado en **LA CR 14 1-70 P1 LC-1, identificado con Matricula131152** dado que la visita evidenció la presencia de una (1) **FUGA PERCEPTIBLE, ES DECIR VISIBLE EN TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA, HALLADA EN VISITA REALIZA EL DIA 18 DE OCTUBRE DE 2017**, 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 **Matricula131152**, 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, **Matricula131152**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al señor **JUAN CARLOS OCAMPO QUIÑONES**, 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 periodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los dieciocho (18) días del mes de octubre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ

Abogada/ Contratista
Dirección Comercial