

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.1991

26 de Octubre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **KARENT JACKELINE CABRERA TAMAYO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4665 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2017**

Persona a notificar: **KARENT JACKELINE CABRERA TAMAYO**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 17 No. 5N – 26 APARTAMENTO 202
BARRIO PROFESIONALES**

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, 26 de Octubre de 2017

Señor (a):

KARENT JACKELINE CABRERA TAMAYO
CARRERA 17 No. 5N – 26 APARTAMENTO 202
BARRIO PROFESIONALES
Teléfono: 320 7748727/ 7347877
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 4665 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1991 correspondiente de **RESOLUCION PQRDS 4665 DEL 18 DE OCTUBRE DE 2017**. *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULAS 49800”*.

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 4665

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION

MATRICULA 49800

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 **KARENT JACKELINE CABRERA TAMAYO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita que se explique la variación tan grande en las lecturas del contador, que EPA cumpla con la ley 142 de 1994 artículo 146 ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas, se realice el cobro del periodo 27/08/2017 al 27/09/2017 según promedio del consumo de los ultimo seis correspondiente al predio ubicado en **LA CARRERA 17 # 5 NORTE - 26 BARRIO PROFESIONALES APARTAMENTO 202**, identificado con **Matricula 49800**, manifestando que se presentó una desviación significativa en el inmueble.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula 49800**, se observa que dicho inmueble se encuentra en mora de (2) dos meses 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 49800** y está arrojó lo siguiente:
 - *Medidor EPA, serie 54192, lectura 2382, uso del predio residencial, el predio cuenta con 3 duchas, 3 baños, 3 lavamanos, 1 lavaplatos, 2 grifos, 1 tanque, # de personas 3, surte 1 Apto presenta fuga por baño tuvo de rebose. Observación, se le informó al usuario sobre el daño que debe repararlo repararlo.*

4. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula 49800**, 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.

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.**

Quando, 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 54035** 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, HALLADA EN VISITA REALIZA EL DIA 12 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.*

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3806	2379	2311	68	36	ALTO CONSUMO CON RELECTU...	5/10/2017	14	6
3787	2311	2371	6	-1	NORMAL	7/09/2017	6	5
3768	2371	2366	5	-1	NORMAL	8/08/2017	6	5
3749	2366	2361	5	-1	NORMAL	7/07/2017	6	9
3730	2361	2352	9	-1	NORMAL	6/06/2017	6	8
3711	2352	2344	8	-1	NORMAL	5/05/2017	6	7
3692	2344	2337	7	-1	NORMAL	6/04/2017	6	8
3673	2337	2329	8	-1	NORMAL	8/03/2017	6	7
3654	2329	2322	7	-1	NORMAL	8/02/2017	5	6
3635	2322	2316	6	-1	NORMAL	6/01/2017	5	7
3616	2316	2309	7	-1	NORMAL	6/12/2016	6	5
3596	2309	2304	5	-1	NORMAL	8/11/2016	5	6
3580	2304	2298	6	-1	NORMAL	12/10/2016	6	7
3558	2298	2291	7	-1	NORMAL	28/09/2016	7	7
3544	2291	2284	7	-1	NORMAL	28/09/2016	7	7

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. (**Fugas imperceptibles**)

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 realizar 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 49800**.
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 se presentó el fenómeno de Desviación significativa, dado que la entidad a través de su revisor descubrió el generador del alto consumo en el inmueble, siendo una fuga PERCEPTIBLE, de esta manera 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, matricula 49800**.
11. Que en cuanto a que se realice el cobro según el promedio de los últimos seis meses, la entidad le manifiesta que este proceso de pago aplica **para fugas imperceptibles**, no para fugas perceptibles es decir localizadas por los sentidos, **en este sentido es obligación de la entidad facturar los consumos arrojados por el medidor de agua, matricula 49800**. 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.
12. 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 de la peticionaria, señora **KARENT JACKELINE CABRERA TAMAYO**, en el sentido de realizar descuento alguno en los consumos así mismo

facturar para dicho periodo promedio de los últimos seis meses, al predio ubicado en **LA CARRERA 17 # 5 NORTE - 26 BARRIO PROFESIONALES APARTAMENTO 202**, identificado con **Matricula 49800**, dado que la visita evidenció la presencia de una (1) **FUGA PERCEPTIBLE, ES DECIR VISIBLE POR TUBO DE REBOSE DE SANITARIO, HALLADA EN VISITA REALIZA EL DIA 12 DE octubre DE 2017**, lo que generó un alto consumo no procediendo descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, 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 matrícula 49800, se evidencia que el instrumento de mediciones de agua se encuentra funcionando normal.

ARTICULO TERCERO: Recordar a la peticionaria, 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 49800**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la señora **KARENT JACKELINE CABRERA TAMAYO**, 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.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial EPA ESP