

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.1753

30 de Agosto de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIONPQRDS 3728 DEL 22 DE AGOSTO DE 2017**

Persona a notificar: **LIGIA PEREZ MARIN**

Dirección de notificación usuario **CALLE 12 NUMERO 17 – 10**

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

Armenia, 30 de Agosto de 2017

Señor (a):

LIGIA PEREZ MARIN

CALLE 12 NÚMERO 17 – 10

TELEFONO: 745 5717

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 3728 DEL 22 DE AGOSTO DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1753 correspondiente de la **RESOLUCION PQRDS 3728 DEL 22 DE AGOSTO DE 2017**. *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 47686”*.

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 3728

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION

MATRICULA 47686

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 **LIGIA PEREZ MARIN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita que se reduzca el valor total de la factura en un 60%, para poder cancelar y quedar al día, que se realice una revisión técnica y administrativa, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que se declare que se vulneró los derechos de usuario y consumidor, del predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**, manifestando el alto valor facturado del predio en los últimos meses.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula 47686**, se observa que dicho inmueble se encuentra en Mora de cuatro (4) meses en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de acueducto y aseo, mora de cinco (5) meses en el servicio de alcantarillado.
3. Que este despacho de conformidad con la petición ordenó una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 47686** y está arrojó lo siguiente:
 - **10/08/2017** LECTURA 1215, No. DE PERSONAS 3, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL **SURTE 1 LOCAL PUBLICITARIO**, SE OBSERVA **UNA FUGA EN LA LLAVE DE PASO, DAÑADA.....FRANCISCO SUAREZ LOPEZ**
 - **07/02/2017** LECTURA 1121, 3 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, **SURTE UN LOCAL DE AVISOS PUBLICITARIOS**, CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, LA FACTURA ESTA ELEVADA POR QUE EN DICIEMBRE ESTAN COBRANDO DOS CORTES DEL SERVICIO, PARA EL MES DE FEBRERO EL MEDIDOR REGISTRO 5M3.
4. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula 47686**, se observa que sus consumos se han venido facturando bajo la observación de lectura "NORMAL", de esta manera los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se realizaron bajo diferencias de lecturas.

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 47686** se evidenció que una causa probable del ALTO CONSUMO, lo que genera un alto costo en la facturación, lo cual pudo ser originada por una (1) fuga, **FUGA PERCEPTIBLE EN LA LLAVE DE PASO, SE ENCUENTRA DAÑADA.**
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

de

está

los

Datos Cuentas		Datos Pagos		Datos Financiaciones		Datos atenciones		Datos Ordenes		Punto de Medición		Datos Lecturas		Af	
Código del producto		476861 ACUEDUCTO		Punto de Medición		17410									
Nombre		PUNTO MEDICION PRODUCTO 476861		Tipo Punto de Medición		-1		Marca del equipo		MEGASA		Tipo Aforo		-1	
Fecha registro punto de medición				Aforo				Densidad				¿Equipo Medición?		S	
Fecha Ultimo Cambio				Equipo de medición		M10000000751									
Ver		[Icono]		Separar											
Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio								
				Código	Descripción										
3775	1215	1199	16	-1	NORMAL	16/08/2017	13								
3756	1199	1183	16	-1	NORMAL	13/07/2017	12								
3737	1183	1164	19	-1	NORMAL	13/06/2017	11								
3718	1164	1148	16	-1	NORMAL	15/05/2017	10								
3699	1148	1132	16	-1	NORMAL	19/04/2017	9								

trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, aquellas que cualquier persona en posibilidad de detectar directamente por 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 de conformidad con lo expuesto en los considerandos anteriores, la entidad le informa al usuario que no se encuentra viable DESCUENTO ALGUNO, dado que lo facturado por la empresa corresponde a lo arrojado por el medidor de agua y las tomas de lecturas realizadas por los operarios encargados de dicha labor, **matricula 47686**.
9. Que se oficiara al área encargada de Control Perdidas, para que realice el arreglo de la llave de paso, correspondiente al predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**, la cual será cargada a la cuenta del predio, de esta manera cuando realice la reparación de la fuga en la llave de paso, podrá ver como disminuye lo facturado de acuerdo a los consumos registrados por el medidor de agua del predio, identificado con **Matricula 47686**.

▲ Datos Cargos

Ver    Separar

Fecha Creación	Fecha Movimiento	Causa Cargo		Valor	Impuesto	Unidades cobradas	Valor Tarifa	Datos Adicionales
		Código	Descripción					
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$37	\$0	1	\$49	CT:392507...
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	(\$17)	\$0	1	\$17	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$394	\$0	1	\$49	CT:398513...
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$1.407	\$0	1	\$1.407	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	(\$162)	\$0	1	\$162	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$883	\$0	1	\$883	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	(\$102)	\$0	1	\$102	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$7.205	\$0	1	\$7.205	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	(\$829)	\$0	1	\$829	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$4.674	\$0	1	\$4.674	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	(\$538)	\$0	1	\$538	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$1.996	\$0	1	\$1.996	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	(\$230)	\$0	1	\$230	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$146	\$0	1	\$146	V1
2017-08-15 06:27:00	2017-08-15 06:27:00	26	FACTURACION NORMAL	\$590	\$0	1	\$49	CT:395501...

10. 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.
11. Que se procedió a revisar en el sistema lo facturado al predio en discusión y se evidenció que se encuentra enmarcado en tarifa **COMERCIAL**, pero en el servicio de Aseo se facturaba el servicio como residencial estrato 3 medio bajo de volumen de V1 **con tarifa subsidiada**, de conformidad con el siguiente reporte:
12. Que de esta manera y de conformidad con la visita de verificación y lo analizado en el sistema de del servicio de aseo de la entidad se procederá a aplicar la tarifa de NO RESIDENCIAL en el servicio de

Aseo **con tarifa NO subsidiada**, en la que se incluye un **sobre costo en la facturación** lo que hace que se incremente el valor a pagar, en las siguientes facturas, **matricula 47686**.

13. **Que lo anterior obedece a que el Decreto 2981 de 2013 por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo en sus definiciones tiene lo siguiente:**

*“**Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.*

***Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.”*

14. Que de conformidad con lo anterior se ordenará al área de facturación de la entidad, realizar el cambio de la tarifa del servicio de aseo, según lo establecido en **que el Decreto 2981 de 2013**, dadas las características del predio, de tarifa residencial estrato 3 medio bajo a **TARIFA COMERCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL, EN ADELANTE, matricula 47686**.
15. Que de esta manera la entidad le informa a la usuaria, que la entidad ha facturado al predio en reclamación, según los consumos arrojados por el medidor de agua, así mismo, se informa que el artículo **146 de la ley 142 de 1994** reza 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.

16. Que dado lo anterior la entidad realiza el trabajo de facturación con principios de equidad y transparencia, según lo ordena la ley, de esta manera la empresa no vulnera los derechos fundamentales, tales como el Derecho de Petición, dando respuesta bajo esta resolución, y se accede de manera oportuna a aclarar inquietudes ya sea a los usuarios, peticionarios o consumidores, **matricula 47686**.
17. 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 **LIGIA PEREZ DE MARIN**, en el sentido de realizar descuento alguno en los consumos, al predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10, identificado con Matricula 47686**, dado que la visita evidenció la presencia de una (1) fuga perceptible en la llave de paso, siendo esta lo que posiblemente pudo generar un aumento en los metros consumidos, así mismo la entidad procedió a facturar bajo la observación de normal, “ Diferencia de Lecturas” y según lo

arrojado por el medidor de agua y por las lecturas tomadas por los encargados de dicha labor, **matricula 47686**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que se oficiara al área encargada de Control Perdidas, para que realice el arreglo de la llave de paso, correspondiente al predio ubicado en **LA CALLE 12 NUMERO 17 – 10**, identificado con **Matricula 47686**, y la reparación será cargada a la cuenta del predio.

ARTICULO TERCERO: Ordenar al área de facturación de la entidad, realizar el cambio de la tarifa del servicio de aseo, dadas las características del predio, **de tarifa residencial estrato 3 medio bajo a UNA (1) UNIDAD COMERCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL**, en adelante, **matricula 47686**.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, que la entidad realiza el trabajo de facturación con principios de equidad y transparencia, según lo ordena la ley, de esta manera la empresa no vulnera los derechos fundamentales, tales como el Derecho de Petición, dando respuesta bajo esta resolución, y se accede de manera oportuna a aclarar inquietudes ya sea a los usuarios, peticionarios o consumidores, según lo solicitado, **matricula 47686**.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la señora **LIGIA PEREZ DE MARIN**, de la presente resolución.

ARTÍCULO SEXTO: 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 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 Veintidós (22) días del mes de Agosto de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA
Abogada/ Contratista
Dirección Comercial