

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0078

02 de Febrero de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LILIANA PATRICIA GARCIA FORERO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0154 DEL 25 DE ENERO DE 2018**

Persona a notificar: **LILIANA PATRICIA GARCIA FORERO**

Dirección de notificación usuario **LA CASTELLANA, CL 12N # 11 - 40 APTO 201 ED LA CASCADA**

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, 02 de Febrero de 2018

Señora:

LILIANA PATRICIA GARCIA FORERO
LA CASTELLANA, CL 12N # 11 - 40 APTO 201 ED LA CASCADA
Teléfono: 3128959245
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0154 DEL 25 DE ENERO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0078 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0154 DEL 25 DE ENERO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 52659”.*

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

RESOLUCION PQRDS 0154

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 52659

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 la señora LILIANA PATRICIA GARCIA FORERO, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, Solicita se ordene a quien corresponda el cambio del medidor que lleva más de 15 años o dar solución de fondo a mi petición; lo anterior correspondiente al predio ubicado en **LA CASTELLANA, CL 12N # 11 - 40 AP 201 ED LA CASCADA, identificado con Matrícula 52659**, manifestando que viven dos personas y no permanecen en el predio, aun así se pidió la revisión del contador por el alto consumo y el funcionario que realizó la visita nos indicó algunos procedimientos para hacer seguimiento sin embargo recibimos la factura por un valor de \$349.519^{oo} observamos un cobro injusto.
2. Que revisado en el sistema el historial de la Matrícula 52659, se observa que dicho inmueble se encuentra en MORA de tres periodos por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Sin que se efectúe pago alguno desde el 24 de Octubre de 2017
3. Que igualmente existe una (1) visita de verificación al predio y ésta arrojó lo siguiente:
24/11/2017 LEC 1760, PERSONAS 3, SURTE APTO, MEDIDOR NORMAL, BOMBA EN EL BAÑO EN MAL ESTADO, NO PROCEDE LECTURA OK, DEBE REPARAR LA BOMBA....YON OSPINA.
4. 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**".*

5. 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."

6. Que la entidad antes de facturar el alto consumo reportado envió visita de crítica para descartar alguna anomalía en la lectura y funcionamiento del medidor y todo estaba normal, como lo evidencia el reporte de medición:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas			Observaciones Lecturas				Ruta	Equipo Trabajo		Fecha toma de lect
			Código	Descripción	Lectura	Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?		Código	Descripción	
3	2018	1	33	LECTURA	1784	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-12-29 12:00:01
3	2017	12	33	LECTURA	1762	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-11-28 12:00:01
3	2017	11	4	CRITICA	1749	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-11-01 03:21:5
3	2017	11	33	LECTURA	1747	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-10-30 12:00:01
3	2017	10	33	LECTURA	1698	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-09-29 12:00:01
3	2017	9	33	LECTURA	1681	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-08-30 12:00:01
3	2017	8	6	RECONEXION	1678	10	AL DIA			034004702200	2	EQ. SUSPENSIONES ...	2017-08-24 06:48:01
3	2017	8	5	SUSPENSION	1678	81	SUSPENDIDO			034004702200	2	EQ. SUSPENSIONES ...	2017-08-23 08:35:01
3	2017	8	33	LECTURA	1664	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-07-31 12:00:01
3	2017	7	33	LECTURA	1642	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-07-01 12:00:01
3	2017	6	33	LECTURA	1616	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-06-01 12:00:01
3	2017	5	33	LECTURA	1586	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2014-10-25 12:00:01
3	2017	4	33	LECTURA	1565	-1	NORMAL			034004702200	-1	----	2017-04-01 12:00:01

7. Que igualmente el consumo en el predio se normalizó en los dos periodos siguientes lo que configura que el alto consumo obedeció a un agente externo no imputable a la entidad prestadora del servicio, como se evidencia en lo siguiente:

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo
				Código	Descripción								
3865	1784	1762	22	-1	NORMAL	10/01/2018	20	15	49	17	17	22	22
3846	1782	1747	15	-1	NORMAL	7/12/2017	21	49	17	17	22	26	26
3827	1747	1698	49	-1	NORMAL	8/11/2017	23	17	17	22	26	30	30
3808	1698	1681	17	-1	NORMAL	5/10/2017	19	17	22	26	30	21	21
3789	1681	1664	17	-1	NORMAL	7/09/2017	20	22	26	30	21	22	22
3770	1664	1642	22	-1	NORMAL	8/08/2017	21	26	30	21	22	29	29
3751	1642	1616	26	-1	NORMAL	7/07/2017	22	30	21	22	29	26	26
3732	1616	1586	30	-1	NORMAL	7/06/2017	21	21	22	29	26	22	22
3713	1586	1565	21	-1	NORMAL	8/05/2017	20	22	29	26	22	18	18
3694	1565	1543	22	-1	NORMAL	7/04/2017	20	29	26	22	18	21	21
3675	1543	1514	29	-1	NORMAL	9/03/2017	19	26	22	18	21	18	18
3656	1514	1488	26	-1	NORMAL	8/02/2017	18	22	18	21	18	19	19
3637	1488	1466	22	-1	NORMAL	6/01/2017	17	18	21	18	19	23	23
3618	1466	1448	18	-1	NORMAL	7/12/2016	16	21	18	19	23	14	14
3598	1448	1427	21	-1	NORMAL	9/11/2016	16	18	19	23	14	16	16
3578	1427	1409	18	-1	NORMAL	13/10/2016	15	19	23	14	16	18	18
3567	1409	1390	19	-1	NORMAL	28/09/2016	18	23	14	16	18	20	20
3547	1390	1367	23	-1	NORMAL	28/09/2016	18	14	16	18	20	15	15

8. 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"
9. Que de conformidad con lo anterior y la visita de verificación se evidencia que la entidad ha realizado todo el procedimiento para determinar la causa del alto consumo y en el predio se encontró una fuga de carácter perceptible lo que evidencia la causa real del valor a pagar ya que el consumo es el elemento principal del precio.
10. Que de conformidad con lo anterior no procede descuento alguno, por fuga de carácter perceptible la cual debe de ser asumida por el usuario del servicio.
11. Que se le recomienda reparar la fuga en el predio ya que esto si genera altos consumos en el predio; y si la fuga se reparó, ya que se evidencia un consumo de 22M3 se recomienda revisar permanentemente las instalaciones del predio.

12. Que igualmente como el consumo se normalizó se evidencia que el medidor se encuentra en buen estado, informándole que si es decisión del usuario puede solicitar el nuevo medidor en las oficinas de atención al usuario el cual lo puede financiar con cargo a su facturación.
13. 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar a la señora LILIANA PATRICIA GARCIA FORERO las pretensiones respecto de la facturación y consumo en el predio ubicado en LA CASTELLANA, CL 12N # 11 - 40 AP 201 ED LA CASCADA, **identificado con Matrícula 52659**. Ya que ello se generó a una fuga de carácter perceptible lo cual no precede descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que debe de revisar las instalaciones internas de manera permanente para detectar cualquier anomalía en el consumo y no se generen fugas, lo cual afecta en gran manera la facturación respecto del predio. Igualmente el consumo se normalizó en el predio lo que evidencia que el medidor está funcionando normalmente y si desea cambiar el medidor se puede acercar a las oficinas de atención al usuario ubicadas en el CAM PISO 1 para normalizar su deuda y adquirir el medidor el cual lo puede financiar en la facturación a cargo.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la señora LILIANA PATRICIA GARCIA FORERO de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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 Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial