

## **NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 2182**

**22 de Diciembre de 2017**

### **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS- 5529 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2017**

Persona a notificar: **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**

Dirección de notificación usuario **BRISAS DE LA SECRETA APTO 301 BLOQUE 2**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL**

Cargo: **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.

**LUISA FERNANDA GIL**  
**Contratista**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

Armenia, 22 de Diciembre de 2017

Señor (a):

**MARIA BELARMINA YASO GARCIA**  
**BRISAS DE LA SECRETA APTO 301 BLOQUE 2**  
Teléfono: 3137838137  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS- 5529 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.2160 correspondiente a la **RESOLUCION- 5529 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2017. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 134059"**.

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,

**LUISA FERNANDA GIL**  
**Contratista**  
**Dirección Comercial EPA ESP**

## RESOLUCION PQRDS 5529

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION

#### MATRICULA 134059

La 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 **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, solicita se efectúe desviación significativa referente a los cobros que se efectúan de servicios, así mismo se le informe por que el cobro de los servicios es tan exagerado, siendo estrato 1 bajo, correspondiente al predio ubicado en **CALLE 36 #27-59 ENSEGUIDA BARRIO SANTANDER**, identificado con **Matricula 134059**.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula 134059**, se observa que dicho inmueble se encuentra en mora de un (1) mes por valor de \$240.979.00, en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula 134059**, se observa que dicho inmueble se encuentra en una financiación pendiente por conceptos de (acometida, demolición y reposición, medidor) con un saldo total de \$414.499.00, diferido a 12 cuotas, cada una por valor mensual de \$34.541.00, saldo pendiente por pagar \$103.630.
4. Que este despacho de conformidad con la petición ordenó una visita de verificación el día 03 de noviembre del presente año, al predio identificado con **Matricula 134059** y está arrojó lo siguiente: "LECTURA 249, PERSONAS 5, MEDIDOR EN FUNCIÓN, SURTE UN INQUILINATO, INSTALACIONES NORMALES, FUGA POR EL TUBO DE REBOSE EN UNO DE LOS SANITARIOS, NO PROCEDE, REPARAR FUGA".
5. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matricula 134059**, se observa que los consumos de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre 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, así mismo en el mes de noviembre se presenta un alto consumo con relectura, debido a una fuga por el tubo de rebose de uno de los sanitario, según visita tomada el día 03 de noviembre del presente año, como se señala en la siguiente tabla:.

Período	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	C
				Código	Descripción							
3836	264	168	96	36	ALTO CONSUMO CON RELECTURA	21/11/2017	46	65	36	42	25	
3817	168	103	65	-1	NORMAL	20/10/2017	36	36	42	25	14	
3798	103	67	36	-1	NORMAL	20/09/2017	29	42	25	14	0	
3779	67	25	42	-1	NORMAL	23/08/2017	27	25	14	0	0	
3760	25	0	25	-1	NORMAL	19/07/2017	20	14	0	0	0	

6. Que para el caso concreto, la normatividad legal vigente ha preceptuado lo siguiente: **Artículo 146 Ley 142 de 1994** "La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.*

7. Que de conformidad con la visita de verificación del predio identificado con **Matricula. 134059**, 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 03 DE NOVIEMBRE DE 2017.**
8. 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. (**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.”

9. 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 134059**.
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. 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 PERECETPIBLE, 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 134059**.
12. De acuerdo con el cobro en los conceptos de acueducto, alcantarillado y aseo, por tratarse de un estrato bajo, la entidad procede a realizar subsidio, como se puede evidenciar en el resumen de cuenta, casilla 4, donde señala **(-) subsidio**, en esta factura del mes de noviembre con numero de **cuenta 41135115** se refleja de la siguiente manera:

#### **Servicio De Acueducto:**

- Cargo fijo acueducto -\$ 3.413.00
- Consumo acueducto -\$ 8.641.00
- Tasa ambiental acueducto -\$21.00

#### **Servicio De Alcantarillado:**

- Cargo fijo alcantarillado -\$ 2.062.00
- Tasa ambiental alcantarillado -\$ 521.00
- Vertimiento alcantarillado -\$9.090.00

#### **Servicio De Aseo:**

- Cargo fijo suscriptor -\$5.546.00
- Costo variable de residuos -\$3.492.00



13. Que de conformidad con lo anterior el Artículo 99 #7 de la Ley 142 de 1994 señala **"Forma de subsidiar**. Las entidades señaladas en el artículo 368 de la Constitución Política podrán conceder subsidios en sus respectivos presupuestos de acuerdo a las siguientes reglas: ... Los subsidios sólo se otorgarán a los usuarios de inmuebles residenciales y a las zonas rurales de los estratos 1 y 2; las comisiones de regulación definirán las condiciones para otorgarlos al estrato 3.
14. 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 señora **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**, en el sentido de realizar desviación significativa por concepto de consumos, al predio ubicado en **LA CALLE 36 #27-59 ENSEGUIDA DEL BARRIO SANTANDER, identificado con Matrícula 134059**, dado que se evidenció fuga perceptible, hallada en el TUBO DE REBOSE EN UNO DE LOS SANITARIOS, en visita de verificación el día 03 de noviembre del presente año, por tal razón no procede descuento alguno

RESUMEN DE SU CUENTA						CONSUMO 14 15 16 17 18			
Concepto de Cobro	Cantidad	Costo		(-) Subsidio (+) Aporte	Valor Total \$	OTROS CONCEPTOS			
		V/r Unit.	V/r Total			Detalle	Cuota No.	Valor	Saldo
<b>1. Servicio de Acueducto</b>						ACUEDUCTO 9 \$ 34.541,00 \$ 103.630,00			
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.834,94	\$ 5.835,00	-\$ 3.413,00	\$ 2.422,00	Subtotal Otros Conceptos \$ 34.541,00			
Consumo Acueducto	96	\$ 1.055,03	\$	-\$ 8.841,00	\$ 92.642,00	Último Pago Día Mes Año Valor Pagado			
Recargo Por Mora	1	\$ 49,00	\$ 130,00	\$ 0,00	\$ 130,00	Realizado / / \$			
Tasa Ambiental Acueducto	96	\$ 2,52	\$ 242,00	-\$ 21,00	\$ 221,00	03 11 2017 171.581,00 (142/94)			
<b>Subtotal Acueducto</b>					<b>\$ 95.415,00</b>	"La presente factura por el monto superior (71-581,142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio."			
<b>2. Servicio de Alcantarillado</b>						Firma Gerente General			
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 3.524,39	\$ 3.524,00	-\$ 2.062,00	\$ 1.462,00				
Recargo Por Mora	1	\$ 49,00	\$ 91,00	\$ 0,00	\$ 91,00				
Tasa Ambiental Alcantarillado	96	\$ 63,59	\$ 6.105,00	-\$ 521,00	\$ 5.584,00				
Verimiento Alcantarillado	96	\$ 1.109,95	\$	-\$ 9.090,00	\$ 97.465,00				
<b>Subtotal Alcantarillado</b>					<b>\$ 104.602,00</b>				
<b>3. Servicio de Aseo</b>									
Costo Fijo Por Suscriptor	1		\$ 9.480,00	-\$ 5.546,00	\$ 3.934,00				
Costo Variable De Residuos No A	1		\$ 5.970,00	-\$ 3.492,00	\$ 2.478,00				
Recargo Por Mora	1		\$ 9,00	\$ 0,00	\$ 9,00				
<b>Subtotal Aseo</b>					<b>\$ 6.421,00</b>				
<b>TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO, ASEO Y OTROS CONCEPTOS</b>					<b>\$ 240.979,00</b>				
<b>DATOS DEL CONVENIO</b>		<b>RECLAMOS VIGENTES</b>		<b>SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN</b>		<b>SALDO A FAVOR</b>		<b>TASA DE INTERÉS</b>	
Cuotas Canceladas:		Facturas en Reclamo: 0		Acueducto + Alcantarillado: -58,5%		\$ 0,00			
Cuotas Pendientes:		Valor en Reclamo: 0		Aseo: -58,5%					

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 134059**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Se le recomienda a la señora **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**, reparar la fuga hallada en el TUBO DE REBOSE EN UNO DE LOS SANITARIOS, en visita de verificación el día 03 de noviembre del presente año, para que los cobros sean cobrados según lo arrojado por el medidor de agua por concepto de consumos para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el predio identificado con **Matrícula. 134059**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la señora **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**, que los subsidios de estrato 1 bajo ya fueron aplicados para la factura del mes de noviembre, como se señala anteriormente en el considerando 11, predio identificado con **Matrícula. 134059**.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la señora **MARIA BELARMINA YASO GARCIA**, 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 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 catorce (14) días del mes de Diciembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA FERNANDA GIL**  
Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP