

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 2191

27 de Diciembre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la Señora **MARTHA LUCIA NIETO BAQUERO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS No. 5552 DEL 15 DE DICIEMBRE 2017.**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA NIETO BAQUERO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO CORBONES CALLE 17 No. 23-71**

Funcionario que expidió el acto: **ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**

Cargo: **Profesional Universitario**

Recursos que procede: frente a la presente Decisión, 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.

Se advierte 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 y la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Empresas Públicas de Armenia ESP.

Armenia 27 de Diciembre de 2017

Señora:
MARTHA LUCIA NIETO BAQUERO
BARRIO CORBONES CALLE 17 No. 23-71
Teléfono: 3164810048
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **OFICIO PQRDS No. 5552 DEL 15 DE DICIEMBRE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 2191** correspondiente al **OFICIO PQRDS No. 5552 DEL 15 DE DICIEMBRE 2017** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION REITERATIVA MATRICULA INTERNA No. 112466”*.

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,

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Empresas Públicas de Armenia ESP.

PQRDS No. 5552

Armenia, 15 de Diciembre de 2017

Señora:

MARTHA LUCIA NIETO BAQUERO
BARRIO CORBONES CALLE 17 No. 23-71
Teléfono: 3164810048
Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta Petición con Radicado 2017RE6763 Del 29/11/2017

Cordial saludo,

De conformidad con el asunto de referencia, me permito comunicarle que de acuerdo a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994, en su artículo 146, **“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”**. En este sentido tenemos entonces que ciertamente, tal y como se manifestó al peticionario mediante el Oficio PQRDS No. 4133 del 11 de Septiembre de 2017, para el mes de Julio de 2017, mediante la cuenta No. 39825715, la Prestadora facturo en consumo correspondiente a 23 m³, concluyendo que ciertamente para ese mes concretamente no se tuvo en cuenta la fecha de instalación del nuevo medidor, respecto de los consumos promedio facturados, por lo cual se procedió a oficiar al área de facturación de la Entidad para que reliquidara la cuenta No. 39825715, descontando la suma de 14 m³ de consumo facturados bajo la modalidad de promedio.

Que de acuerdo a lo preceptuado por la Ley 1755 de 2017 **Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**

Artículo 13. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

Que en lo que respecta al caso concreto y relacionado con la inconformidad por el consumo facturado al contrato No. 112466 mediante la Cuenta No. 41035957, es importante aclarar a la usuaria que el mismo fue directamente proporcional a la diferencia de lecturas registradas por el aparato de medición correspondiente al predio e identificado con serie No. 2016EPA000042219, el cual paso de una lectura anterior # 35 tomada el día 05 de Octubre de 2017, a una lectura actual # 43 tomada el día 03 de Noviembre de 2017, diferencia que efectivamente nos arroja un consumo real para el periodo de facturación de 8m³, concluyendo entonces que el consumo efectuado durante un periodo de facturación para el cual se presentó inconformidad, fue directamente proporcional al nivel de uso brindado al preciado líquido, ello teniendo en cuenta que los valores facturados por la entidad correspondieron fielmente a las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición.

Claro lo anterior, el despacho procedió a ordenar la Ejecución de Visita técnica de verificación, la cual se llevó a cabo mediante Orden de trabajo No. 227856, siendo el día 06 de Diciembre de 2017, de la cual se concluyó así: **“MEDIDOR ELSTER, SERIE 42219, USO DEL PREDIO COMERCIAL, CUENTA CON 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, # DE PERSONAS 1, FUNCIONA UN ALMACÉN DE PRODUCTOS QUÍMICOS, INSTALACIONES NORMALES, SE EVIDENCIA LEVE FUGA POR EL TUBO DE REBOSE DE TANQUE SANITARIO”**.

De lo anterior es claro manifestar a la peticionaria que el incremento del consumo confirmado con relectura, facturado para el mes de Noviembre de 2017, fue ocasionado por la anomalía de carácter interna y visible

detectada por la Entidad mediante visita técnica de verificación enunciada, situación que es responsabilidad del usuario

Que la normatividad legal vigente, ha dispuesto para el caso concreto lo siguiente: Ley 142 de 1994 Artículo 146: *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de **fugas imperceptibles** de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

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 el Decreto 302 del 2000- Modificado por el Decreto 229 de 2002 establece que:

ARTICULO 3. Glosario. Para la aplicación del presente decreto se definen los siguientes conceptos:

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.

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, si 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.”

Que en este orden de ideas, se concluye que el incremento del consumo facturado mediante las cuentas Nos. 41035957 y 41339214 , Obedeció a un hecho particular resultado de una fuga de carácter perceptible en un tanque sanitario del predio identificado con nomenclatura URBANIZACION MURANO CALLE 8 # 23 16 LOCAL 14 De la Ciudad de Armenia y matrícula interna **No. 112466**, el cual es responsabilidad exclusiva del usuario, por cuanto el consumo facturado fue el correspondiente a la diferencia de lecturas arrojadas por el aparato de medición sobre el cual no hay opción de reliquidación.

Atentamente,

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Dirección Comercial