

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.1482

20 de Junio de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora, **LUZ MARY CORTES ROBLEDO.**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 2363 del 08 de JUNIO de 2017**

Persona a notificar: **LUZ MARY CORTES ROBLEDO**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 17 A 32-54**

Funcionario que expidió el acto: **SARA BIBIANA CARDONA CARDONA**

Cargo: **Abogada / Contratista**

Recursos que procede: 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 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, 20 de junio de 2017

Señora:

LUZ MARY CORTES ROBLEDO

CARRERA 17 A 32-54

Teléfono: **3173284614**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 2363**
Del 08 de Junio de 2017

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1482 correspondiente a la Resolución **PQRDS 2363** Del 08 de Junio de 2017. *"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 22975"*.

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 2363

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION

MATRICULA 22975

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 **LUZ MARY CORTES ROBLEDO**, identificada con cedula de ciudadanía número 41.322.026, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita una revisión y sea descontado el valor demás que se ha venido cobrando del predio ubicado en **CARRERA 17 A 32 -54**, identificado con **Matricula 22975**, manifestando que el recibo ha estado aumentando de un amenera significativa.
2. Que revisado en el sistema el historial de la **Matricula 22975**, se observa que dicho inmueble se encuentra en mora de un (1) mes 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 22975** y está arrojó lo siguiente: 31/05/2017 medidor MEGASA, serie 506810, lectura 1631, uso residencial, instalaciones hidráulicas, 2 duchas, 2 baños, 2 lavamanos, 2 lavaplatos, 2 grifos, # de personas 9, serie 506810,lectura 1631, surte vivienda de 2 pisos, 1 piso tiene fuga en el tanque del

el
el

4. Que

con

venido

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
3722	1615	1575	40	-1	NORMAL	19/05/2017	23
3703	1575	1542	33	-1	NORMAL	24/04/2017	20
3684	1542	1511	31	-1	NORMAL	22/03/2017	18
3665	1511	1494	17	-1	NORMAL	20/02/2017	17
3646	1494	1480	14	-1	NORMAL	19/01/2017	17

sanitario por el tapón, segundo piso también sanitario tiene fuga por agua stop.

verificado el registro de mediciones del inmueble identificado **Matricula 22975**, se observa que sus consumos se han facturando bajo la

observación de lectura "NORMAL" y de igual manera se evidencia que los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua.

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 22975** se evidenció que la causa probable del ALTO CONSUMO que genera un alto costo en la facturación, lo cual es originada por dos (2) fugas, **FUGA PERCEPTIBLE EN EL AGUA STOP DE LOS SANITARIOS POR ESCAPE(TAPON).**, en sanitarios de los pisos 1 y piso 2
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. 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 por lo anterior y según las fugas existentes en el predio no se encuentra viable DESCUENTO ALGUNO, cuando realice la reparación de las fuga, podrá ver como seguirá facturando de acuerdo a los consumos reales del predio, por el medidor ubicado en el predio identificado con **Matricula 22975**.
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. Que de igual manera se le informa a la peticionaria que el consumo promedio por usuario y por período es de aproximadamente 6M3 por persona, en consumos normales para un predio donde habita una persona, en su caso se maneja un consumo promedio de 23M3 un promedio bajo para un predio donde habitan 9 personas, **matrícula 22975**.
11. 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 **LUZ MARY CORTES ROBLEDO**, en el sentido de realizar descuento alguno en los consumos, al predio ubicado en **CARRERA 17 A 32 -54**, identificado con **Matricula 22975**, dado que las visitas evidencian la presencia de fuga perceptible en el agua stop de los sanitarios, es decir se observó que existían **FUGAS PERCEPTIBLES EN SANITARIOS**, lo que pudo haber generado **FUGA PERCEPTIBLE** y como consecuencia de ello, se generó un alto consumo no procediendo descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con Matrícula **22975**, se observa que sus consumos se han venido facturando bajo la observación de lectura "NORMAL", de igual manera se evidencia 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 22975, se evidencia que las instalaciones internas se encuentran normales al igual que el instrumento de mediciones de agua.

ARTICULO TERCERO: Informar a la peticionaria que el consumo promedio por usuario y por período es de aproximadamente 6M3 por persona, en consumos normales para un predio donde habita una persona, en su caso se maneja un consumo promedio de 23M3 un promedio bajo para un predio donde habitan 9 personas, matrícula 22975.

ARTÍCULO CUARTO: 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, matrícula 22975.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar señora **LUZ MARY CORTES ROBLEDO**, 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. 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 Ocho (08) días del mes de Junio de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SARA BIBIANA CARDONA CARDONA

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial