

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 1515**

**03 de Mayo de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señor, **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS-1318 DE ABRIL 24 DE 2018.**

Persona a notificar: **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario **DPTO ADMTVO BIENES Y SUMINISTROS  
CR 17 16 – 00 CENTRO ADMINISTRATIVO CAM PP**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **Abogada Contratista Dirección Comercial**

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.

**JORGE ISAAC GARCIA GUERRA**  
**Dirección Comercial**

Armenia 03 de Mayo de 2018

Señor

**JULIAN ORTEGA SANCHEZ**  
**DPTO ADMTVO DE BIENES Y SUMINISTROS**  
**CR 17 16 – 00 CENTRO ADMINISTRATIVO CAM - PP**  
**Teléfono: 7417100 ext 217**  
Armenia-Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 1318 DEL 24 DE ABRIL DE 2018**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.1515** correspondiente a la **RESOLUCION PQRDS 1318 DEL 23 DE ABRIL DE 2018** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULAS INTERNAS 68063 Y 54797”*.

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,

**JORGE ISAAC GARCIA GUERRA**  
Dirección Comercial

## RESOLUCION PQRDS 1318

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

#### MATRICULAS 68063 Y 54797

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 el señor **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**, en calidad de Director del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita revisión a los medidores correspondientes a las **Matrículas 68063 y 54797**, ya que en el último período facturado presentaron aumentos significativos. Además pide aclaración por el cobro de cincuenta y cuatro mil ochocientos setenta y dos pesos (\$54.872) efectuado a la **Matrícula 54797**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 13 CL 23 ESQ**, identificado con **Matrícula 68063**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo de trescientos ochenta y seis mil cuatrocientos sesenta y cuatro pesos (\$386.464), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 68063**, la cual se llevó a cabo el día 18 de abril de 2018 y arrojó el siguiente resultado: "MEDIDOR CONTROL AGUA, SERIE 13-029754, LECTURA VISITA 5034, AREAS COMUNES, SURTE 4 TANQUES DE RESERVA, 1 POCETA, HAY 17 OFICINAS CADA UNA CON SU MEDIDOR, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL".
4. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matrícula 68063**, se observa que se factura bajo la observación de lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas arrojadas por el medidor de agua del inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3927	5013	4917	96	-1	NORMAL	13/04/2018
3908	4917	4806	111	-1	NORMAL	15/03/2018
3889	4806	4744	62	-1	NORMAL	14/02/2018
3870	4744	4692	52	-1	NORMAL	16/01/2018

5. Que se observa que en las dos últimas cuentas causadas al predio pero especialmente en la cual de la cual reclama el peticionario, esto la del período marzo 2018, se han registrado consumos un poco más

altos que los generados anteriormente, no obstante mediante la visita de verificación se determinó que el medidor se encuentra funcionando normal, lo que permite concluir que los consumos registrados corresponden al gasto realizado. **Matrícula 68063.**

6. Que la última lectura registrada en el sistema es 5013 y la lectura tomada en la visita de verificación fue 5034, esto es son lecturas consecuentes lo que permite inferir el buen funcionamiento del medidor. **Matrícula 68063.**
7. Que de igual manera, se tiene que mediante la visita de verificación no se encontró ningún tipo de fuga en el inmueble. **Matrícula 68063.**
8. Que por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“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”*.
9. Que dado lo anterior no es procedente efectuar descuentos por consumo en las cuentas generadas al predio identificado con **Matrícula 68063**, pues los valores facturados corresponden a los registros de consumo del medidor de agua dispuesto en el predio.
10. Que de otra parte, se observa que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 A 37 20 BARRIO MIRAFLORES**, identificado con **Matrícula 54797**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo de noventa y cinco mil ciento sesenta y seis pesos (\$95.166), correspondiente a una (1) cuenta con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
11. Que como consecuencia de la solicitud del peticionario, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 54797**, la cual se llevó a cabo el día 18 de abril de 2018 y arrojó el siguiente resultado: “MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS CON FUGA DE AGUA EN EL STOP DE LOS DOS BAÑOS, ADMINISTRACION, SURTE UNA UNIDAD OFICIAL, FUGA DE AGUA EN EL STOP DE LOS DOS BAÑOS ADMINISTRACION”.
12. Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matrícula 54797**, se observa que se factura bajo la observación de lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas arrojadas por el medidor de agua del inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
3931	2488	2471	17	-1	NORMAL	19/04/2018
3912	2471	2441	30	-1	NORMAL	21/03/2018
3893	2441	2426	15	-1	NORMAL	20/02/2018
3874	2426	2407	19	-1	NORMAL	22/01/2018
3855	2407	2395	12	-1	NORMAL	20/12/2017

13. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 18 de abril de 2018, al predio identificado con **Matrícula 54797**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE en el stop de los dos baños.

14. 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.*

15. 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”*

16. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuento alguno en el cobro de la cuenta correspondiente al periodo marzo de 2018 ni demás cuentas generadas al predio, dado que el alto consumo registrado, obedece a la existencia de FUGA PERCEPTIBLE en el stop de los dos baños. **Matrícula 54797.**
17. Que el usuario correspondiente al predio identificado con **Matrícula 54797**, deberá proceder a reparar la fuga detectada, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.
18. Que de igual manera y en atención a lo solicitado, mediante visita de verificación practicada al predio fue posible determinar que el medidor de agua allí instalado se encuentra funcionando de forma normal. **Matrícula 54797.**
19. Que con relación al cobro de cincuenta y cuatro mil ochocientos setenta y dos pesos (\$54.872) cargados en la cuenta del periodo marzo de 2018, se informará al peticionario que este valor corresponde a lo facturado por concepto de mano de obra y materiales, dado que se observa a través del sistema de la Dirección Comercial de la entidad, que en fecha 14 de marzo de 2018 se realizó en el predio identificado con **Matrícula 54797** labor correspondiente a correr el medidor. A continuación se verifica el reporte del trabajo ejecutado:

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecución	2018-03-14 05:00:00	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2018-03-16 02:44:24	Observación	SE REALIZA LABOR CORRER MEDIDOR
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	78
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	JAVIER DOMINGUEZ
Usuario	CARMENEG	Cedula	7536674

20. Que adicional a ello, se informará al usuario que en la misma cuenta también fue cargado el valor de cinco mil doscientos noventa y seis pesos por concepto de IVA con relación al valor facturado por el servicio, es decir que el total fue sesenta mil ciento sesenta y ocho pesos (\$60.168).

21. 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

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**, en calidad de Director del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros del Municipio, en el sentido de efectuar o descuentos o reliquidaciones por consumo a los predios identificados con **Matrículas 68063 y 54794**, porque con relación a la primera Matrícula se tiene que los cobros efectuados corresponden a los registros del medidor de agua dispuesto en el inmueble el cual se encuentra funcionando de forma normal, y con relación a la segunda Matrícula se encuentra que el inmueble presenta registro por fuga perceptible en el stop de los dos baños, siendo esta la causa del alto consumo presentado.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**, que deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio ubicado en la **CR 19 A 37 20 BARRIO MIRAFLORES**, identificado con **Matrícula 54797**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**, que con relación al cobro de cincuenta y cuatro mil ochocientos setenta y dos pesos (\$54.872) cargados en la cuenta del período marzo de 2018, se encuentra que este valor corresponde a lo facturado por concepto de mano de obra y materiales, dado que en fecha 14 de marzo de 2018 se realizó en el predio identificado con **Matrícula 54797** labor correspondiente a correr el medidor. A su vez, se le informa al usuario que en la misma cuenta también fue cargado el valor de cinco mil doscientos noventa y seis pesos por concepto de IVA con relación al valor facturado por el servicio, es decir que el total fue sesenta mil ciento sesenta y ocho pesos (\$60.168).

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **JULIAN ORTEGA SANCHEZ**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de Abril de Dos mil dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial