

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 2177

20 de Diciembre de 2017

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **NURY VEGA PUENTES**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS- 5523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2017**

Persona a notificar: **NURY VEGA PUENTES**

Dirección de notificación usuario **CALLE 35 #18-23 BARRIO SANTANDER**

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, 20 de Diciembre de 2017

Señor (a):

NURY VEGA PUENTES

CALLE 35 #18-23 BARRIO SANTANDER

Teléfono: 3118112852

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS- 5523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2017**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.2160 correspondiente a la **RESOLUCION- 5523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2017. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 71581"**.

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 5523

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRÍCULA 71581

La Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección 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 **NURY VEGA PUENTES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, solicita que se elimine el cobro de un consumo que no ha realizado en los últimos 5 meses, así mismo se le devuelva el dinero que pago por el consumo de agua que no consumió, respecto del predio ubicado en **LA CALLE 35 #18-23 BARRIO SANTANDER** identificado con Matrícula **71581**.
2. Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 71581**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en mora de un mes (1) mes en saldos corrientes por valor de \$ 69.971.00, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y PAZ Y SALVO en el servicio de aseo.
3. verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matrícula 71581**, se observó que se factura bajo la observación **NORMAL**, con diferencia de lecturas, de conformidad con las lecturas arrojadas y registradas por el medidor, como se evidencia en la siguiente tabla

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	C
				Código	Descripción							
3836	323	303	20	-1	NORMAL	21/11/2017	13	15	14	14	12	
3817	303	288	15	-1	NORMAL	20/10/2017	12	14	14	12	18	
3798	288	274	14	-1	NORMAL	20/09/2017	11	14	12	18	9	
3779	274	260	14	-1	NORMAL	23/08/2017	10	12	18	9	8	
3760	260	248	12	-1	NORMAL	19/07/2017	9	18	9	8	6	

4. Que el día 17 de Diciembre de 2017 esta entidad procedió a realizar visita al predio en reclamación debido a inconformidad presentada por el alto consumo en el predio, la cual dio como resultado: "SURTE NIVELES 2 Y 3, FUNCIONA HOSPEDAJE QUE CONSTA DE 7 HABITACIONES SIN INSTALACIONES INTERNAS, UTILIZAN EN COMUN LOS SANITARIOS Y DUCHA, PRESENTA FUGA MINIMA EN SANITARIO NIVEL 3 POR AGUASTOP, INSTALACIONES EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, MEDIDOR MARCA AQUAFORJA, SERIE MEDIDOR 16502301, LECTURA 336".

5. Que de conformidad con la visita realizada el día 07 de Diciembre del presente año, se evidencia que existe presencia de fuga perceptible en el sanitario nivel 3, EN EL AGUA STOP, siendo esta la posible causa del alto consumo en el predio, de conformidad con lo evidenciado por el revisor de la entidad.
6. Que de conformidad con lo anterior 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.”

7. Que de acuerdo con los considerandos anteriores, se observa que se está facturando bajo la descripción de normal, observación diferencia de lecturas, es decir de conformidad con los registros arrojados por el medidor de agua, **matricula 71581**.
8. Que así mismo, se informa que el artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza 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.

9. Que de conformidad con lo anterior se le informa al usuario que en cuanto a que se elimine el cobro injustificado, la entidad le manifiesta que se facturó de acuerdo a los registros arrojados por el medidor de agua, por consiguiente no es procedente realizar descuento alguno por concepto de consumos en los servicios de acueducto y alcantarillado, **matricula 71581**.
10. 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

ARTICULO PRIMERO: Negar la pretensión de la señora **NURY VEGA PUENTES**, en el sentido de realizar descuento alguno por concepto de consumos, al predio ubicado en **LA CALLE 35 #18-23 BARRIO SANTANDER, identificado con Matrícula 71581**, dado que se evidenció, que las lecturas tomadas son conformes con lo registrado por el medidor de agua correspondiente a este inmueble, no siendo posible procedente descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: informar al usuario que revisar permanentemente las instalaciones internas para evitar altos consumos, pues se factura normalmente de conformidad con los registros arrojados por el medidor de agua identificado con **Matrícula 71581**.

ARTICULO TERCERO: Se le recomienda a la señora **NURY VEGA PUENTES**, reparar la fuga hallada EN EL AGUA STOP DEL SANITARIO, en visita de verificación el día 07 de diciembre, 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. 71581**.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la señora **NURY VEGA PUENTES** 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.

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de Diciembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA FERNANDA GIL

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP