

AVISO No 396

30 DE DICIEMBRE del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 4140 del 22 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**

Dirección de notificación usuario **RINCON SANTO CALLE 22 NUMERO 12-14**

Funcionario que expidió el acto: **JULIO CESAR GOMEZ GALLEGO**

Cargo: Abogado 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

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 30 DE DICIEMBRE del 2021

Señor (a): **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**,
Dirección de notificación: **RINCON SANTO CALLE 22 NUMERO 12-14**
Matricula No. **117906**
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 396 RES- PQRDS 4140 del 22 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 396** RES- PQRDS 4140 del 22 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°117906”***.

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4140
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 117906

El Abogado 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 **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142/94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en el **BARRIO RINCON SANTO CALLE 22 NUMERO 12 - 14**, identificado con **Matricula 117906**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio, se observa que a la fecha dicho inmueble tiene pendiente de pago una suma de **CIENTO NUEVE MIL TRESCIENTOS SEIS PESOS (\$109.306)** que corresponden a una cuenta en Aseo y dos cuentas en Acueducto y Alcantarillado, respectivamente.
3. Que según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 (...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*.
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 117906**, se pudo evidenciar que se presentó una DESACUMULACIÓN DE CONSUMO, generada por la facturación de consumos promedios y estimados, al encontrarse el medidor bajo llave:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4763	1587	1546	25	-1	NORMAL	15/12/2021
4744	1546	0	89	-1	NORMAL	16/11/2021
4725	0	0	23	42	BAJO LLAVE	14/10/2021
4706	0	1414	20	42	BAJO LLAVE	14/09/2021
4687	1414	1389	25	-1	NORMAL	13/08/2021

5. Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones, para el periodo de facturación del mes de octubre de 2021, la entidad evidenció un alto consumo, por lo cual se ordenó realizar visita de verificación el día 16 de diciembre de 2021; con el fin de confirmar la lectura, verificar estado del medidor y verificar instalaciones. Encontrando lo siguiente:

“LEC 1595. 6 PERSONAS. SURTE PREDIO DE 2 PLANTAS INDEPENDIENTES. PISO 1 DIVIDIDO EN 2 LOCALES FUNCIONA OFICINA DE CONTADORA DESDE EL 2/DICIEMBRE/2021 Y EL OTRO DESOCUPADO. EL PISO 2 FUNCIONA SALON DE KERATINA HAY FUGA MINIMA EN EL TANQUE DEL SANITARIO DEL SEGUNDO NIVEL RESTO DE INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL. LA NOMENCLATURA CORRECTA DEL PREDIO ES CR 12 21-56 PISO 2. SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO.”

6. Que se le informa al usuario que para la cuenta objeto de reclamo el alto consumo existió, tal es el caso que para la lectura de la visita de verificación se identificó una lectura de 1595, esto es, el mismo coincide con las facturas aportadas en la petición el 1 de diciembre y con la lectura tomada quince días después.
7. Que se le recuerda al usuario la necesidad de mantener el medidor libre de cualquier obstáculo que interfiera en la toma de lectura, casos en los que se tendrá que recurrir a facturar consumos promedio usuario y estimado, como ha sucedido, dada la imposibilidad de tener lectura certera.
8. Que adicionalmente se le precisa al usuario que producto de la visita de verificación realizada se determinó la existencia de una fuga mínima en el tanque del sanitario del segundo nivel, la fuga que se presentó en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 117906.**
9. 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.

10. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada 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”

11. Que se realiza las anteriores precisiones, con el fin de aclarar que el consumo registrado por el medidor para la cuenta objeto de reclamo fue conforme a lo registrado por el medidor, por lo que es responsabilidad del usuario en estos casos de realizar las reparaciones internas necesarias, dado que

todo lo registrado por el medidor, es objeto de facturación, incidiendo la existencia de una fuga en el incremento del consumo. **Matrícula 117906.**

12. 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.*

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.”

13. Que es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12. Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
14. Que se le recomienda realizar la adecuación del medidor en un lugar apto para toma de lecturas certeras o mantener el medidor libre de cualquier obstáculo, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se proceda a facturar los consumos reales del predio, dado que en este evento del registro fotográfico allegado con el reporte de la visita de verificación se advierte se encontraba con residuos de tierra y/o Arena, lo que dificulta las tomas de lectura. **Matrícula 117906.**
15. Que se puede concluir que de acuerdo al registro de mediciones y visita de verificación realizada al predio, que los consumos facturados por la entidad corresponde a los consumos arrojados por el aparato de medición en el predio; **Matrícula 117906.**
16. 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 **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**, en el sentido de reliquidar o reajustar la cuenta 56603282 objeto de reclamo, porque de la visita de verificación realizada se estableció que lo facturado corresponde al consumo del predio, adicionalmente, se tiene que el predio presentó registro por **FUGA MINIMA EN EL TANQUE DEL SANITARIO DEL SEGUNDO NIVEL.** **Matrícula 117906.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**, que deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con Matrícula **117906**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.

ARTICULO CUARTO: Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**, que es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. **Matricula 117906.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **JESUS ALBERTO YEPES LONDOÑO**, 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co. Advirtiéndole 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los veintidós (22) días del mes de diciembre dos mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


JULIO CESAR GOMEZ GALLEGÓ
Abogado Contratista
Dirección Comercial EPA ESP