

AVISO No. 603

31 DE JULIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARYBEL DELGADO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 9142 DEL 23 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **MARYBEL DELGADO**

Dirección de notificación usuario: **CR 27 33 18 BR LOS CAMBULOS**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **ABOGADA 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,

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 31 de julio de 2024

Señora:
MARYBEL DELGADO
DIRECCION: CR 27 33 18 BR LOS CAMBULOS
MATRICULA: 29968
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 603 RESOLUCIÓN PQRDS 9142 DEL 23 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 603 RESOLUCIÓN PQRDS 9142 DEL 23 DE JULIO DE 2024**

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,

NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 9142
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR359348
MATRICULA 29968**

La Abogada 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 **MARYBEL DELGADO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad en lo manifestado en el escrito de petición con Radicado **No. 2024PQR359358**, respecto del predio ubicado en la **CR 27 33 18 BR LOS CAMBULOS**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 29968**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 27 33 18 BR LOS CAMBULOS**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 29968**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un total de cartera por valor de **NOVENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$ 96.960,00)**

Contrato
29968 - MARTINEZ * JULIO CESAR
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 11

| | | |
|---------------|--------------------|-----------------|
| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida |
| \$ 96.960,00 | \$ 96.960,00 | \$ 0,00 |

3. Que 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..." (...)



- Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 29968**, se observa que, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, debido a que no fue posible tomar una lectura certera con anterioridad, debido a que se ha registrado en observación de lectura **BAJO LLAVE**, razón por la cual se está facturando bajo promedio.

| Consumos por Período | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|--|
| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | |
| 2024 | 7 | 5355 | 1356 | 1356 | 17 | CRITICA | BAJO LLAVE | 22/07/2024 | |
| 2024 | 6 | 5336 | 1356 | 1356 | 18 | CRITICA | BAJO LLAVE | 21/06/2024 | |
| 2024 | 5 | 5317 | 1356 | 1356 | 18 | CRITICA | BAJO LLAVE | 22/05/2024 | |

- Que con ocasión de la solicitud presentada se generó una visita de verificación en el predio la cual se llevó a cabo el 09 de julio de 2024, por medio de la cual se pudo confirmar la lectura actual que corresponde a 1390 y fue reportado lo siguiente:

“...MEDIDOR SURTE 2 LOCALES Y 1 VIVIENDA, FUNCIONA NORMAL 1 SANITARIO DE LA VIVIENDA TIENE FUGA POR EL AGUASTOP 1 LOCAL NO SE PUDO SE PUDO REVISAR BAJO CANDADOR SIC....(MEDIDOR BAJO LLAVE)...”

- Que con ocasión de la visita generada en el predio la entidad fue posible constatar la lectura actual, encontrándose estas dentro del consecutivo de lecturas tras cada periodo de facturación, permitiendo así realizar el cálculo de diferencias de lecturas y determinar el consumo real de los periodos de mayo a julio de 2024, para un total de 34m³ consumidos.
- Que, de conformidad con lo expuesto, entre las lecturas 1356 y 1390 hay una diferencia de 34m³, que corresponde a lo realmente consumido entre mayo a julio del 2024 y lo que facturó la entidad, razón por la cual se encuentra procedente hacer las siguientes reliquidaciones, descontando el consumo cobrado en su totalidad en la cuenta de acueducto **No. 68131632** y descontando 2m³ de la cuenta de acueducto **No 67756805**.
- Que, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en la matrícula correspondiente al predio en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.
- Es de aclarar que dicha inconsistencia obedeció a la imposibilidad de lectura, razón por la cual se facturo bajo promedio, debido a que el medidor se encuentra /BAJO LLAVE, razón



por la cual es importante recordar a la peticionaria, 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”**; que una vez se dé cumplimiento a sus obligaciones con el fin de permitir la lectura del medidor, será posible facturar de conformidad con el registro del medidor.

10. Cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, la entidad procede a dar aplicación a lo estipulado por el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual estipula que: *“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.”; razón por la cual era procedente el cobro de consumo bajo promedio en la cuenta de acueducto correspondiente al periodo de febrero del año en curso.

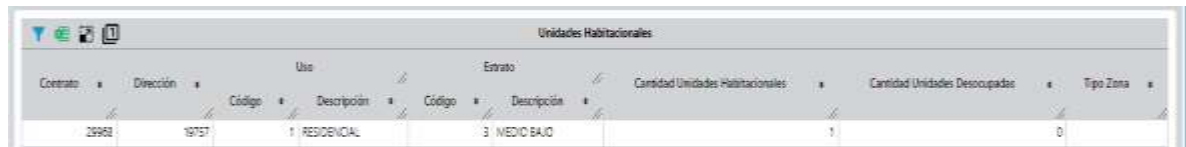
11. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 05 de julio de 2024, al predio identificado con matrícula 29968, se evidencia que el inmueble **“...LA VIVIENDA TIENE FUGA POR EL AGUASTOP ...”**
12. Que la fuga que se evidencio en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. Matrícula 29968. 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...”

13. Que para el caso en comento al tratarse de una fuga perceptible en las instalaciones internas del predio como ya se indicó, el usuario es quien debe remediarlo; tal y como lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:
“Artículo 2°. 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”
14. Que también con la visita de verificación realizada en el predio se encontró que el“...MEDIDOR SURTE 2 LOCALES Y 1 VIVIENDA...” y este a la fecha en el sistema interno solo registra que surte una unidad habitacional



| Contrato | Dirección | Uso | Estrato | Cantidad Unidades Habitacionales | Cantidad Unidades Desocupadas | Tipo Zona |
|----------|-----------|---------------|--------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------|
| 29968 | 19757 | 1 RESIDENCIAL | 3 MEDIO BAJO | 1 | 0 | |

Por lo cual es procedente informar al **ÁREA DE FACTURACIÓN** que es procedente agregar dos unidades al servicio de ASEO, con ocasión de la visita de verificación realizada en el predio.

15. Se recomienda, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 29968.**
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 expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, señora **MARYBEL DELGADO**, que se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación, hacer las siguientes reliquidaciones, descontando el consumo cobrado en su totalidad en la cuenta de acueducto **No. 68131632** y descontando 2m3 de la cuenta de acueducto **No 67756805. Matrícula 29968.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 29968.**

ARTÍCULO TERCERO: informar a la peticionaria que debe reparar la fuga evidenciada en las instalaciones internas de la vivienda ubicada en el predio, debido a que es de TIPO PERCEPTIBLE.

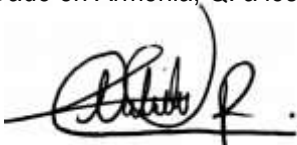
ARTÍCULO CUARTO: ordenar al **Área De Facturación** agregar dos unidades al servicio de ASEO, con ocasión de la visita de verificación realizada en el predio, en la cual fue encontrado que el MEDIDOR SURTE 2 LOCALES Y 1 VIVIENDA.

ARTÍCULO QUINTO: ordenar al área de facturación corregir lectura, según lectura reportada en visita de verificación, quedando de la siguiente manera: **Lectura 1390 para tener en cuenta el consumo facturado para el mes de julio de 2024**, en el predio ubicado en **CR 27 33 18 BR LOS CAMBULOS**, identificado con **Matrícula 29968.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora(a) **MARYBEL DELGADO** de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q. a los veintitrés (23) días del mes de julio de dos mil veintitrés (2024).



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP