

AVISO No. 658

20 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 9617 DEL 08 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **RUBEN DARIO CARVAJAL IRIARTE**

Dirección de notificación usuario: **CR 13 1N 35 CONS 418 ED CLINICA CENTRAL**

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., 20 de agosto de 2024

Señor (a)

RUBEN DARIO CARVAJAL IRIARTE

Dirección: **CR 13 1N 35 CONS 418 ED CLINICA CENTRAL**

Matricula No. 65678

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 658 RESOLUCIÓN PQRDS 9617 DEL 08 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 658 RESOLUCIÓN PQRDS 9617 DEL 08 DE AGOSTO 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 9617
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR316603
MATRICULA 65678

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, el señor **RUBEN DARIO CARVAJAL IRIARTE**, 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 sus escritos de petición con Radicado **No. 2024PQR316603**, respecto del predio ubicado en la **CR 13 1N 35 CONS 418 ED CLINICA CENTRAL**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 65678**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 13 1N 35 CONS 418 ED CLINICA CENTRAL**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 65678**, se observa que a la fecha presenta un saldo por valor de **UN MILLON DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS MCTE (\$ 1.262.840,00)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
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...” (...)

4. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 (...).

Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como

se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.

- Que ya había sido presentado con anterioridad solicitud por parte de la señora **LEIDY JOHANA HINCAPIE VALENCIA** referente al predio identificado con Matrícula 65678, a la cual se dio alcance y respuesta de fondo por medio de la **RESOLUCION PQRDS 6131 DEL 19 DE ABRIL DE 2024**, resolviendo lo siguiente:

“...ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, la señora **LEIDY JOHANA HINCAPIE VALENCIA**, que no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula No. 65678**. Dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un alto consumo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar la práctica de un **CHEQUEO** de medidor, con la finalidad de realizar revisión exhaustiva por parte del laboratorio y determinar si está en buen estado o se debe realizar su cambio. Matrícula 65678...”

- Con ocasión de lo ordenado en la resolución en mención se envió la orden para retiro del medidor, la cual fu anulada debido a que el usuario optó por cambiar el medidor, se adjunta soporte del sistema:

Fecha Radicado	19/04/2024
Fecha Respuesta	29/04/2024
Radicator	jflandazuri
Tipo Respuesta	6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
Tipo de Notificación	1 - PENDIENTE NOTIFICACION
Medio Recepción	1 - PERSONAL
Tipo Tramite	4 - SOLICITUD

Observación
RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO SEGUN RESOLUCION 6131 DEL 19/04/2024,,LEYDI JOHANNA HINCAPIE VALENCIA - 3186961313

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación	19/04/2024 15:41:55					
Fecha Ejecución	29/04/2024 16:05:00					
Fecha fin ejecución	29/4/2024, 16:05:00					
Fecha Legalización	29/04/2024 16:07:52					
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR					
¿Realizado por?	173 - TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS					
Usuario que Genera	jflandazuri					
Usuario que Legaliza	jbbotero					
Programa	WFLEGA					
Cupón	-----					

Observación
SE ANULA LA ORDEN YA QUE EL USUARIO OPTO POR CAMBIAR MEJOR EL MEDIDOR .LEIDY JOANA HINCAPIE /OPERARIO ARMANDO LONDOÑO

- De igual manera se han realizado distintas visitas de verificación en el predio, de las cuales se ha reportado lo siguiente:



Visita de verificación del 03/04/2024

Observación
LECTURA 3, MEDIDOR NUEVO REGISTRA POR FUGA INTERNA PREDIO SOLO SE LLAMA AL USUARIO Y NO CONTESTAN, NO PROCEDE DESCUENTO SI SE REPITE DEBEN ATENDER.....LUZ MERI BENJUUMEA

Visita de verificación del 14/06/2024

Observación
MEDIDOR CONTROL AGUA , SERIE -23-181715 LECTURA 42 USO COMERCIAL, SURTE CONSULTORIO 418 MEDDIOR REGISTRA NORMAL, PRESENTA FUGA EN EL SANITARIO SE RECOMIENDA CAMBIAR EL AGUA STOP , CLINICA CENTRAL, NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LAS LECTURAS TOMADAS .. REVISO JAVIER ARIAS , REPORTO VIVIANA HINCAPIA .

- Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 65678**, se observa que a partir de la instalación del registro de medidor, su consumo disminuyo y se ha registrado conforme a lo arrojado por el registro del medidor.

Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Período			
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura		
2024	7	5347	43	42	1	LECTURA	NORMAL		
2024	6	5328	42	38	4	LECTURA	NORMAL		
2024	5	5309	38	984	26	LECTURA	NORMAL		
2024	4	5290	984	871	113	LECTURA	ALTO CONSUMO...		
2024	3	5271	871	840	31	LECTURA	ALTO CONSUMO...		

- Que, en el periodo correspondiente al mes de julio del año en curso, fue posible rectificar las lecturas tomadas en el predio, 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 junio de 2024, desde que se instaló el medidor, para un total de 43m3 consumidos.
- Que, de conformidad con lo expuesto, desde que fue instalado el medidor hasta la fecha se evidencia un consumo de 43m3, de los cuales solo se han cobrado 31m3 desde la fecha de instalación del medidor, razón por la cual se informa que los metros cúbicos que no le han facturados se verán reflejados en su próxima facturación.
- Que de conformidad con lo anteriormente expuesto se indica que no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes alguno en las cuentas de acueducto objeto de reclamo generado en el predio identificado con **Matrícula 65678**, debido a que se ha cobrado un consumo inferior al registrado por el medidor, desde su instalación.



12. Que, de igual manera en el predio en visita de verificación realizada en el mes de junio del año en curso, se evidenció una fuga en el predio de tipo perceptible, toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 65678.**

13. 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...”*

14. 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 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”

La cual se evidencio ya fue reparada, según reporte del sistema, el cual se adjunta a continuación:

15. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, se reitera no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua lo cual fue constatado con la visita de verificación realizada en el predio, en la cual se verifico la fuga existente en el sanitario del predio.

16. Se recomienda al peticionario, 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. **Matricula 65678.**



17. 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 al peticionario, el señor **RUBEN DARIO CARVAJAL IRIARTE**, que no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes en la cuentas de acueducto objeto de reclamo, debido a que debido a que se ha cobrado un consumo inferior al registrado por el medidor, desde su instalación, adicionalmente que existe una fuga en el predio, motivo por el cual no se encuentra procedente efectuar re liquidación alguna. **Matrícula 65678.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al peticionario, señor **RUBEN DARIO CARVAJAL IRIARTE**, 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 65678.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **RUBEN DARIO CARVAJAL IRIARTE**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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 ocho (08) días del mes de agosto de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Revisó y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS