

AVISO 1180

28 de Noviembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **SANDRA MILENA OCAMPO FRANCO** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION 4808 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **SANDRA MILENA OCAMPO FRANCO**

Dirección de notificación usuario **N/A**

Funcionario que expidió el acto: **ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**

Cargo: **Profesional Universitario**

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.

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 28 de Noviembre de 2018

Señora:

SANDRA MILENA OCAMPO FRANCO

Correo: asistentegerencia@spe.com.co

Teléfono: (034)4440050 Ext. 302

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION 4808 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1180 correspondiente al **RESOLUCION 4808 DEL 16 DE NOVIEMBR DE 2018. POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 35401”.**

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,

ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA E.S.P

PQRDS No. 4808

Armenia, 16 de noviembre de 2018.

Señora:

SANDRA MILENA OCAMPO FRANCO

Correo: asistentegerencia@spe.com.co

Teléfono: (034)4440050 Ext. 302

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Electrónica del Día 25 de Octubre de 2018.

Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición referida en el asunto, recibida en esta Entidad siendo el día 25 de Octubre de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el incremento en el valor facturado por concepto de acueducto desde el mes el agosto de 2018, respecto al predio identificado con contrato Interno **No. 35401**.

En este sentido, es menester de la Entidad informarle que el funcionario competente procedió a realizar la verificación al interior de aplicativo comercial Interno en referencia al predio identificado con matrícula **No. 35401** y nomenclatura **CARRERA 19 No. 2-20 PISO 2 LAS PALMAS** De la Ciudad de Armenia, se pudo establecer lo siguiente:

MATRÍCULA 35401	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	RAMIRO SOTO DUQUE
Dirección	CR 16 24 - 50 COND LA SUIZA
Estado del Predio	EN RECLAMACION
Nro. Medidor	018281
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	25 DE OCTUBRE DE 2018
Tarifa de Acueducto	COMERCIAL
Clase de Uso Aseo	COMERCIAL

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 018281 y correspondiente al predio ubicado en la CR 16 24 - 50 COND LA SUIZA De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

* Código del producto 354011 ACUEDUCTO ▼ Punto de Medición 5465 ▼

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 354011	Tipo Punto de Medición	-1	Marca del equipo	MEDIDOR EPA
Fecha registro punto de medición		Aforo		Referencia del equipo	
Fecha Ultimo Cambio		Densidad		Tipo Aforo	-1
Equipo de medición	018281	¿Equipo Medición?	S		

Ver ▼ Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4060	2250	2245	5	-1	NORMAL	15/11/2018	14
4041	2245	2239	6	-1	NORMAL	17/10/2018	14
4022	2239	2208	31	-1	NORMAL	14/09/2018	14
4003	2208	2167	41	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	16/08/2018	11
3984	2167	2160	7	-1	NORMAL	17/07/2018	6

Código del producto 354011 ACUEDUCTO ▼

▲ Lecturas

Ver ▼ Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	
8	2018	9	5	SUSPENSION	2241	81	SUSPENDIDO			082005420200
8	2018	9	33	LECTURA	2239	-1	NORMAL	0	N	082005420200
8	2018	8	4	CRITICA	2209	-1	NORMAL	0	N	082005420200
8	2018	8	33	LECTURA	2208	36	ALTO CONSUMO CON RE...	0	N	082005420200
8	2018	7	33	LECTURA	2167	-1	NORMAL			082005420200

Que en reiteradas ocasiones, en atención a la inconformidad planteada por los usuarios del contrato No. 35401, por el consumo facturado por parte de la empresa prestadora, la entidad ha ordenado la ejecución de visitas técnicas de verificación, incluso con asistencia de geófono, las cuales han concluido de la siguiente manera :

ORDEN DE TRABAJO No. 357385 VISITA DE VERIFICACION EJECUTADA EL DÍA 24/08/2018 LECTURA 2234, 2 PERSONAS, SURTE UN LOCAL DONDE FUNCIONA DEPRISA, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, CONSUMO SIGUE ALTO, ENVIAR GEOFONIA.

ORDEN DE TRABAJO NO. 377498 GEOFONIA EJECUTADA EL DÍA 21/09/2018 LEC 2242, PERSONAS 3, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INTERNAS NORMALES...NO PROCEDE...

ORDEN DE TRABAJO NO. 395652 VISITA DE VERIFICACION EJECUTADA EL DÍA 31/10/2018 LEC 2249, SURTE PREDIO, FUNCIONA BODEGA, INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR NORMAL.

Que una vez analizada la información arrojada por el consecutivo de lecturas y el registro de medición y las reiteradas visita de verificación, es determinante concluir que efectivamente para los meses de agosto y septiembre de 2018 existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula **No. 35401**, pero en este sentido, es de vital importancia para la empresa prestadora resaltar que el consumo facturado obedeció a la diferencia de Lecturas arrojadas por el aparato de medición. Y que la

entidad cumplió con su deber de revisión previa al momento de preparar la facturación, en desarrollo de la cual se confirmó que las instalaciones hidráulicas del predio se encontraban en buenas condiciones, descartando la existencia de fugas tanto visibles como imperceptibles. De igual manera, cabe resaltar que el consumo facturado para el periodo de facturación inmediatamente siguiente, esto es, para el mes de Octubre de 2018 disminuyó notoriamente. Descartando la existencia de fugas imperceptibles. Y normalizándose dentro del consumo normal.

Que de acuerdo a lo preceptuado por la ley 142 de 1994 en su artículo 146 **“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”**. Así mismo:

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de **fugas imperceptibles** de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, ha desarrollado como fundamento jurídico El Decreto [229](#) de 2002, que, con relación los servicios públicos de acueducto y alcantarillado establece 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 el Decreto 302 del 2000- Modificado por el Decreto 229 de 2002 Define lo siguiente:

ARTICULO 3. Glosario. Para la aplicación del presente decreto se definen los siguientes conceptos:

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.

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.”

Que en este orden de ideas, se concluye que el consumo superior reportado y facturado para los meses de agosto y septiembre de 2018, obedecieron a hechos particulares desconocidos para la entidad, relacionados con el uso eficiente del agua, por cuanto el consumo facturado obedeció fielmente a las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición, situación que fue confirmada con labores de revisión previa y crítica, Dando cumplimiento a nuestro deber de revisión previa al momento de preparar la facturación, en desarrollo de la cual se confirmó que las instalaciones hidráulicas del predio se encontraban en buenas condiciones, descartando la existencia de fugas tanto visibles como imperceptibles. Por lo cual la prestadora no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en el consumo facturado en los meses referidos.

En los anteriores términos se entiende tramitada su reclamación, 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 presente 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 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.

Cordialmente,



ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario I
EPA E.SP.

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente del oficio PQRDS No. _____ De 2018. Frente al cual proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la presente 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.**

Notificado (a).

Notificador (a)