

## **NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 1535**

**04 de Julio de 2017**

### **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **LUIS ALBERTO GONZALEZ RICAURTE**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS – 2682 de 21 de Junio de 2017**

Persona a notificar: **LUIS ALBERTO GONZALEZ RICAURTE**

Dirección de notificación usuario: **BARRIO VILLA LILIANA MZ F # 199 TERCERA ETAPASEGUNDO PISO**

Funcionario que expidió el acto: **Luz Adriana Cardona Poveda**

Cargo: **Profesional Especializado**

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.

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
**Profesional Especializado**  
**Empresas Públicas de Armenia ESP**

Armenia, 04 de Julio de 2017

Señor

**LUIS ALBERTO GONZALEZ RICAURTE**

**BARRIO VILLA LILIANA MZ F # 199 TERCERA ETAPA SEGUNDO PISO**

Tel.: 3104260572

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por aviso Resolución **PQRDS – 2682** de 21 de junio de 2017.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.1535 correspondiente de la Resolución PQRDS – 2682 21 de Junio de 2017 ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 125252”***.

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,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

**Profesional Especializado**

**Empresas Públicas de Armenia ESP**

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri

## RESOLUCION PQRDS 1535

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION MATRICULA INTERNA No. 77153

El Técnico Administrativo adscrita a la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP. En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

#### CONSIDERANDO

1. Que la señora **ROCIO MORALES RAMIREZ**, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 40.355.074, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicitó que se elimine el cobro injustificado de las facturas y que se separe el valor objeto del reclamo del servicio prestado, correspondiente al predio ubicado en **LA FACHADA MZ 15 CS 26**, identificado con **Matrícula 77153**, manifestando que no esta de acuerdo con el cobro, dado que en la vivienda la habitan 4 personas y no cuento con fugas.
2. Que la Empresa Prestadora, dio respuesta al Escrito de Petición radicado bajo el No. 585 de fecha 08 de marzo de 2017 interpuesto por la señora ROCIO MORALES RAMIREZ, mediante Resolución PQRDS 1203 de 27 de Marzo de 2017.
3. Que siendo el día 03 de Abril de 2017, se llevó a cabo la notificación personal de la Resolución PQRDS 1203 de 27 de Marzo de 2017 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 77153*”.
4. Que mediante resolución PQRDS – 1203 del 27 de Marzo de 2017, se dio respuesta a la solicitud del usuario, manifestándole que

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** *Negar la pretensión de la peticionaria, señora **ROCIO MORALES RAMIREZ**, en el sentido de que se elimine el cobro injustificado de las facturas y que se separe el valor objeto del reclamo del predio ubicado en **LA FACHADA MZ 15 CS 26**, identificado con **Matrícula 77153**, dado que según las visitas de verificación se observo que desde el mes de septiembre del 2016, presenta **FUGA IMPERCEPTIBLE EN LA COCINA**, así mismo, informar que la empresa procedió a reliquidar las facturas correspondientes de los meses de agosto y septiembre del 2016, y recomendó reparar la fuga lo que a la fecha no se ha remediado.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recordar nuevamente a la peticionaria, que deben proceder a reparar la fuga detectada en el predio identificado con Matricula 77153, a fin de evitar que esta persista.

**ARTICULO TERCERO:** Informar a la peticionaria que en adelante sus consumos se continuarán facturando de acuerdo a los registros arrojados por el medidor de agua instalado en el predio identificado con Matricula 77153.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la señora **ROCIO MORALES RAMIREZ** 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. 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.

**Dado en Armenia, Q., a los Veintisiete (27) días del mes de Marzo de Dos Mil Diecisiete (2017).**

5. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la peticionaria señora **ROCIO MORALES RAMIREZ**, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la Resolución PQRDS – 1203 de 27 de Marzo de 2017.
6. Que en atención a lo anterior, solicita que se sirva revocar la Resolución PQRDS 1203 del 27 de marzo del 2017, que se reembolsen los valores objeto de reclamo y que se elimine el cobro injustificado de las facturas.
7. Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante la Resolución PQRDS No. 1203 del 27 de Marzo de 2017, en el sentido de revisar si el resuelve tiene relación con lo solicitado en la petición inicial y se procedió a comparar con el sistema evidenciando lo siguiente:

Que verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matrícula No. 77153**, se observa que sus consumos se han venido facturando bajo la observación de lectura "NORMAL", facturando los consumos arrojador por el aparato medidor.

Que de conformidad con lo anterior, se observa que las instalaciones internas funcionan bien, por lo tanto los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua y con las lecturas tomadas por los funcionarios encargados de dicha labor.

Que así mismo, se evidenció que desde el mes de septiembre del 2016 presenta fuga imperceptible en la cocina, y se recomendó reparar la fuga y no se ha realizado dicha reparación.

Que cabe recordarle a la usuaria 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. 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."*

8. Que de conformidad con las visitas de verificación del predio identificado con **Matrícula 77153** se evidenció que la causa del ALTO CONSUMO que genera un alto costo en la facturación, lo cual es

originada por una **FUGA IMPERCEPTIBLE EN LA COCINA**, y que se ha recomendado en varias ocasiones a la usuaria que debe reparar la fuga.

9. Que por lo anterior y según la fuga existente en el predio no se encuentra viable DESCUENTO ALGUNO, y se le recomienda nuevamente reparar la fuga para seguir facturando normalmente en el predio identificado con **Matricula 77153**.
10. Que de conformidad con lo anteriormente planteado, no es procedente revocar el contenido de la Resolución PQRDS 1203 de 27 de Marzo de 2017, la cual se confirma en todas sus partes.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

### **RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Confirmar en todas sus partes el contenido de la Resolución PQRDS 1203 de 27 de Marzo de 2017 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 77153”*.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar el contenido de la presente resolución a la peticionaria, señora **ROCIO MORALES RAMIREZ**.

**ARTICULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ROCIO MORALES RAMIREZ**., que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los diecisiete (17) días del mes de Abril de Dos Mil Diecisiete (2017).

### **NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

**SANDRA LILIANA MEZA LOPEZ**

*Técnico Administrativo*

*Director Comercial*