

AVISO No. 0971

25 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARTHA LUCIA ARANGO RUIZ** conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3753 DEL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA ARANGO RUIZ**

Dirección de notificación usuario **CL 2 21- 21 LAS PALMAS**

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

Cargo: **Profesional Universitario**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 25 de Septiembre de 2018

Señora:

MARTHA LUCIA ARANGO RUIZ

CL 2 21 – 31 LAS PALMAS

Teléfono: 3116454695

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3753 DEL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0971 correspondiente al **PQRDS – 3753 DEL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 45888”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA

Dirección Comercial EPA E.S.P

PQRDS No. 3753

Armenia 12 de septiembre de 2018

Señora:

MARTHA LUCIA ARANGO RUIZ
BARRIO LAS PALMAS CALLE 2da # 21-31

Teléfono: 3116454695

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE4589 Del 24 de agosto de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE4589, recibida en esta Entidad siendo el día 24 de Agosto de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el incremento injustificado en el consumo facturable hace aproximadamente siete meses y respecto del predio identificado con matrícula **No. 45888** y nomenclatura, **BARRIO LA ARBOLEDA CALLE 2da # 21-31** De la Ciudad de Armenia, es menester de la empresa prestadora informarle que, ciertamente se procedió a efectuar la respectiva verificación al interior del aplicativo comercial, evidenciando la siguiente información :

MATRÍCULA 45888	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	JULIA ROSA RUIZ ARANGO
Dirección	BARRIO LA ARBOLEDA CALLE 2 da # 21-31
Estado del Predio	EN MORA
Nro. Medidor	2016EPA000042284
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	05 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Tarifa de Acueducto	RESIDENCIAL 1 BAJO BAJO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL 1 BAJO BAJO

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Seis (06) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 2016EPA000042284 y correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LA ARBOLEDA CALLE 2 da # 21-31** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Código del producto 458881 ACUEDUCTO ▼ Punto de Medición 25547 ▼

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 458881 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo ELSTER
 Fecha registro punto de medición ----- Referencia del equipo C VOLUMETRICO 1/2
 Fecha Ultimo Cambio Aforo Tipo Aforo -1
 Equipo de medición 2016EPA000042284 Densidad -----
 ¿Equipo Medición? S

Ver ▼   Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
4020	502	464	38	-1	NORMAL	12/09/2018	30	41
4001	464	423	41	-1	NORMAL	14/08/2018	29	39
3982	423	384	39	-1	NORMAL	12/07/2018	27	31
3963	384	353	31	-1	NORMAL	13/06/2018	26	34
3944	353	319	34	-1	NORMAL	16/05/2018	26	29

De igual manera, en atención a la inconformidad planteada por la usuaria, el despacho ordeno la ejecución de visita técnica de verificación la cual se llevó a cabo, siendo el día 29 de agosto de 2018, mediante orden de trabajo No. 362332 y la cual concluyo de la siguiente manera: "SERIE 1642284 LECTURA 492 PERSONAS 4 SURTE 2 APTO INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL...".

Que de iguala manera, fue claro establecer atención verbal anterior relacionada con la INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO Atendida mediante orden de trabajo No. 313140 del 30 de Mayo de 2018, la cual concluyo así : LECTURA 377, SURTE DOS PREDIOS, SE VERIFICO SOLO UNA VIVIENDA LA OTRA ESTABA SOLA, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES EN BUEN ESTADO, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS.

Que, una vez analizada la información arrojada por la verificación de terreno anteriormente enunciada, es determinante concluir que efectivamente el predio identificado con contrato No. 45888, presenta un consumo mensual relativamente alto, 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. De igual manera, es claro manifestar que el medidor correspondiente al predio objeto de reclamación, actualmente surte dos unidades habitacionales independientes, situación que posiblemente genero e incremento en el consumo facturable, al no ser muy claro para la empresa, el número de usuarios que se abastecen del servicio de acueducto, el cual, desde hace aproximadamente nueve meses, conserva un promedio que oscila mensualmente entre 38 y 41 m3 de consumo.

Que la normatividad legal vigente, ha dispuesto para el caso concreto lo siguiente: Ley 142 de 1994 Artículo 146: *Habrà 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**, 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 periodo cobrará el consumo medido.

Que el Decreto 302 del 2000- Modificado por el Decreto 229 de 2002 establece que:

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 reportado y facturado respecto al contrato No. **11127** ha obedecido fielmente a los registros de medición reportados por el aparato de medida tras cada periodo de facturación respecto del cual la entidad no encuentra procedente efectuar reliquidación alguna. En este sentido se recomienda a la peticionaria implementar medidas tendientes al uso eficiente del agua al interior del predio, informando que mediante la visita de verificación realizada se logró determinar que el registro de medición y las instalaciones internas se encuentran en buen estado de funcionamiento y conservación.

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. 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.

Atentamente,

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Dirección Comercia

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)