

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

**AVISO No.0084**

**15 FEBRERO 2019**

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

Por el cual se notifica al señor(a) **HUMBERTO ESCOBAR FRANCO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OF. PQRDS.251 DEL 04 DE FEBRERO DE 2019**

Persona a notificar: **HUMBERTO ESCOBAR FRANCO**

Dirección de notificación usuario **URB. EL JUBILEO MZ. 4 CASA 21**

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

Cargo: **PROFESIONAL UNIVERSITARIO I**

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**  
**Profesión Universitaria**  
**Dirección Comercial.**

Armenia, 15 de Febrero de 2019

Señor:

**HUMBERTO ESCOBAR FRANCO**  
**URB. EL JUBILEO MZ. 4 CASA 21**

Teléfono: 3122518112

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **OF. PQRDS 251 DEL 04 DE FEBRERO DE 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0084 correspondiente al **OF.PQRDS. 251 DEL 04 DE FEBRERO DE 2019. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 98713"**.

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**  
**Profesión Universitaria**  
**Dirección Comercial**

**PQRDS No. 251**

Armenia 04 de Febrero de 2019

Señor:

**HUMBERTO ESCOBAR FRANCO**

**URB. EL JUBILEO MZ. 4 CASA 21**

Teléfono: 3122518112



Armenia, Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita Radicado 2019RE251 Recibida el día 16 de Enero de 2019.

Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición referida en el asunto, recibida en esta Entidad siendo el día 16 de Enero de 2019, mediante la cual manifestaba su inconformidad por incremento de la factura y el valor a pagar respecto de la cuenta No. 45356705, correspondiente al predio identificado con contrato Interno **No. 98713** manifestando que presuntamente este se trate de un doble cobro, es decir, por dos meses de deuda, en este sentido, es menester de la Entidad informarle al peticionario que el funcionario competente procedió a realizar la verificación al interior de aplicativo comercial Interno en referencia al predio identificado con matrícula **No. 98713** y nomenclatura **URB. EL JUBILEO MZ. 4 CASA 21** De la Ciudad de Armenia, de la cual se pudo establecer que para el periodo de facturación objeto de reclamación, identificado con cuenta No. 45356705, el aparato de medición identificado con serie No. 2016EPA000040477, presento el siguiente comportamiento:

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 987131	Tipo Punto de Medición	-1
Fecha registro punto de medición			-----
Fecha Ultimo Cambio		Aforo	
Equipo de medición	2016EPA000040477	Densidad	
		¿Equipo Medición?	S

Ver ▼   Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	
				Código	Descripción			
4095	302	282	20	-1	NORMAL	11/01/2019	10	
4076	282	270	12	-1	NORMAL	10/12/2018	9	
4057	270	259	11	-1	NORMAL	9/11/2018	9	
4038	259	248	11	-1	NORMAL	12/10/2018	9	
4019	248	0	9	-1	NORMAL	11/09/2018	9	

Que en atención a la inconformidad planteada por los usuarios del contrato **No. 98713**, por el consumo facturado por parte de la empresa prestadora para el mes de Enero de 2019, la entidad ordeno la ejecución de visita técnica de verificación la cual concluyo de la siguiente manera :

ORDEN DE TRABAJO No. 422628 VISITA DE VERIFICACION EJECUTADA EL DÍA 18/01/2019 LEC 313, PERSONAS 1, BAÑOS 1, MEDIDOR NORMAL....INTERNAS NORMALES...SURTE UNA VIVIENDA.

Que una vez analizada la información arrojada por el consecutivo de lecturas y el registro de medición y la visita de verificación enunciada , es determinante concluir que efectivamente para el periodo de facturación liquidado en el mes de Enero de 2019, el consumo registrado por el aparato de medición correspondiente al

predio identificado con contrato No. 98713, incremento en comparación al consumo promedio correspondiente al predio referido y tazado en 10m<sup>3</sup>, 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. Aclarando al peticionario que efectivamente el valor de la factura se vio seriamente afectado, dado que el consumo incremento en esta misma medida, más no a que se hubiera efectuado un doble cobro por dos meses como lo manifiesta en el escrito de petición.

Adicionalmente cabe resaltar que la entidad ha cumplido con su deber de revisión previa al momento de preparar la facturación plasmada en la Ley 142 de 1994, 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.

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 usuarios del predio identificado con contrato **No. 98713**, se encuentra relacionado con los mecanismo internos para el uso eficiente del agua, o a alguna situación interna anormal no informada a la empresa prestadora, por cuanto tenemos que 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 deducción alguna respecto del valor facturado por concepto de consumo mediante la factura No. 45356705.

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.

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)