

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0318**

**14 DE MAYO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1434 DEL 06 DE MAYO 2019**

Persona a notificar: **MARIA AURORA ALBARRACIN**

Dirección de notificación usuario **CALLE 23 NO. 13 – 18 EDIFICIO PONTEVEDRA**  
**APTO 402 CENTRO**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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.

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**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 14 de Mayo de 2019

Señora:

**MARIA AURORA ALBARRACIN**

CALLE 23 NO. 13 – 18

EDIFICIO PONTEVEDRA

APTO 402 CENTRO

mariaauroraaj@gmail.com

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES.PQRDS.1434 DEL 06 DE MAYO 2019.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0318 correspondiente al **RES.PQRDS.1434 DEL 06 DE MAYO 2019. “POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA INTERNA No. 59471”.**

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**  
Dirección Comercial

## RESOLUCION PQRDS 1434

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 59471

La abogada Contratista 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 la señora **MARIA AURORA ALBARRACÍN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita revisión de la factura no. 46351997 (10/03/19 al 10/04/19), generada al predio ubicado en la **CL 23 13 24 AP 402**, identificado con **Matrícula 59471**, pues presentó un gran incremento por lo que pide realizar las correcciones y ajustes pertinentes. Adicionalmente, solicita el documento de financiación del pago del medidor instalado en el predio.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 23 13 24 AP 402**, identificado con **Matrícula 59471**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo pendiente por valor de ciento seis mil doscientos veintinueve pesos (\$106.229), correspondiente a una cuenta con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en fecha 26 de abril del presente año, la Empresa realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 59471**, la cual arrojó lo siguiente: "MEDIDOR JANZ, LECTURA VISITA 37, UNIDADES HABITACIONALES 1, NO. DE PERSONAS 3, PREDIO PRESENTA FUGA MÍNIMA EN SANITARIO DE ALCOBA POR ÁRBOL DE SALIDA".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 59471**, se observa el siguiente reporte, sobre los consumos facturados en las cuentas generadas con posterioridad a que se hiciera la instalación del medidor:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4155	26	5	21	-1	NORMAL	16/04/2019
4136	5	0	5	-1	NORMAL	14/03/2019

5. Que para la cuenta 46351997, correspondiente al período abril de 2019 (10/03/19 al 10/04/19), se registró un consumo de 21 mts<sup>3</sup> causado por diferencia de lecturas, el cual fue más alto que los consumos registrados en otros períodos de facturación, razón por la cual el costo del servicio fue también superior. **Matrícula 59471**.

6. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 26 de abril de 2019, al predio identificado con **Matrícula 59471**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA VISIBLE en el sanitario de la alcoba, situación que incide para el aumento del consumo en el predio.
7. Que la fuga que se presenta en el predio es de tipo perceptible o visible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matrícula 59471**.
8. 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.*

9. 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”.*

10. Que el usuario correspondiente al predio identificado con **Matrícula 59471**, deberá proceder a reparar la fuga detectada, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble, con posterioridad a la reparación que se haga deberá notarse una disminución del consumo.
11. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o a reliquidar la 46351997, correspondiente al período abril de 2019 (10/03/19 al 10/04/19), generada al predio identificado con **Matrícula 59471**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga que se presenta en el sanitario de la alcoba, situación que incidió para el cobro de agua en el predio.
12. Que se informará a la usuaria, que el consumo promedio mensual por persona es de 5 a 6 mts<sup>3</sup> aproximadamente, por tanto para el predio se encuentra acorde un consumo que esté alrededor de los 15 a 18 mts<sup>3</sup> por período de facturación, por ello aunque haya un incremento en el consumo dada la fuga de agua, debe considerarse que con la instalación del medidor seguramente los consumos a facturar serán más altos, pues antes de ello se cobraban promedios que eran más bajos e incluso en ocasiones no se cobraban consumos, **Matrícula 59471**:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4155	26	5	21	-1	NORMAL	16/04/2019	8
4136	5	0	5	-1	NORMAL	14/03/2019	9
4117	0	0	9	22	INACCESIBLE	13/02/2019	9
4098	0	4551	7	-1	NORMAL	16/01/2019	9
4079	4551	4551	10	11	FRENADO	13/12/2018	7
4060	4551	4551	0	11	FRENADO	15/11/2018	10
4041	4551	4551	10	11	FRENADO	17/10/2018	7
4022	4551	4551	0	-1	NORMAL	14/09/2018	7
4003	4551	4551	0	-1	NORMAL	16/08/2018	8
3984	4551	4551	0	-1	NORMAL	17/07/2018	8

13. Que en la cuenta de marzo se cobró un consumo de 5 mts<sup>3</sup> aun después de instalado el medidor, porque la instalación de este aparato se hizo el día 1 de marzo y la factura comprendía del 8 de febrero al 9 de marzo, es decir tan solo cobijó 8 días después de instalado el medidor. **Matrícula 59471.**
14. Que de otra parte, respecto de la financiación del medidor, se encuentra en el sistema comercial el siguiente reporte sobre la financiación, **Matrícula 59471:**

Detalle financiaciones							
▲ Detalles financieros							
Diferido	Concepto		Saldo diferido	Total de cuotas	Número de cuotas cobradas	Saldo Pendiente	Fecha de creación
	Código	Descripción					
2328346	230	Finan Instalacion Del Medidor	\$25.200	12	1	\$23.100	2019-03-29 08:35:53
2328348	912	Medidor Volumetrico De 3/4	\$275.899	12	1	\$252.907	2019-03-29 08:35:53

  

▲ Historicos de financiación							
Número de Cuotas	Valor Diferido	Valor Cuota	Cuotas Liquidadas	Fecha Creación	Usuario	Estado	
12	\$25.200	\$2.100	1	2019-03-29 08:35:53	FRANCISCO	ACTIVO	

15. Que la financiación fue realizada el día 29 de marzo de 2019 por concepto de medidor volumétrico de  $\frac{3}{4}$  \$275.899 e instalación de medidor \$25.200, valores diferidos para cobro a 12 cuotas de las cuales a la fecha ha sido facturada 1 cuota. **Matrícula 59471.**
16. Que se consultó con la Gestión Control Pérdidas de la Empresa, área encargada de la instalación de medidores, la cual informó, que la solicitud de instalación fue realizada de manera telefónica y el trabajo fue efectuada el día 1 de marzo por el operario Carlos Iván Camargo, siendo recibido en el predio por la señora Diana María García, por lo anterior no reposa otro documento sobre la financiación del pago del medidor. **Matrícula 59471.**
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 dicho,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA AURORA ALBARRACÍN**, en el sentido de realizar algún ajuste y/o corrección sobre el consumo facturado en la cuenta no. 46351997 (10/03/2019 al 10/04/2019), generada al predio identificado con **Matrícula 59471**, ya que esta cuenta fue facturada con base en los registros del aparato de medición, considerando además que el predio presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga que se presenta en el sanitario de la alcoba, situación que incidió en el cobro de agua en el predio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA AURORA ALBARRACÍN**, que se deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 59471**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble, con posterioridad a ello deberá notarse una disminución en el consumo.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA AURORA ALBARRACÍN**, que la financiación aludida fue realizada el día 29 de marzo de 2019, por concepto de medidor volumétrico de  $\frac{3}{4}$  \$275.899 e instalación de medidor \$25.200, valores diferidos para cobro a 12 cuotas de las cuales a la fecha ha sido facturada 1 cuota. A su vez, efectuada la consulta a la Gestión Control Pérdidas de la Empresa, área encargada de la instalación de medidores, se indicó a esta dependencia, que la solicitud de instalación de medidor fue realizada de manera telefónica y el trabajo fue efectuado el día 1 de marzo de 2019 por el operario Carlos Iván Camargo, siendo recibido en el predio por la señora Diana María García, por lo anterior no reposa otro documento sobre la financiación del pago del medidor. **Matrícula 59471**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA AURORA ALBARRACÍN**, 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (6) días del mes de Mayo de Dos Mil Diecinueve (2019).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada Contratista  
Dirección Comercial

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 1434 del 6 de Mayo de 2019**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)