

**AVISO 1213**

**11 DE DICIEMBRE de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ESMIRA CHICANGANA** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4878 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **ESMIRA CHICANGANA**

Dirección de notificación usuario **URBANIZACION LA MARIELA MZ. CEDRO CASA 22**

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.**

Armenia, 11 De Diciembre 2018

Señora:  
**ESMIRA CHICANGANA**  
**URBANIZACION LA MARIELA MZ. CEDRO CASA 22**  
Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 4878 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1213 correspondiente a la **RESOLUCION PQRDS 4878 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2018. POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 100600.**

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. 4878**

Armenia, 27 de noviembre de 2018.

Señora:

**ESMIRA CHICANGANA**  
**URBANIZACION LA MARIELA MZ. CEDRO CASA 22**  
Armenia, Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Remitida por competencia funcional Radicado SSPD No. 20185291052532 del Día 06 de Noviembre de 2018.

Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición referida en el asunto, recibida en esta Entidad siendo el día 06 de Noviembre de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el incremento en el valor facturado por concepto de acueducto para los meses de agosto y septiembre de 2018, respecto al predio identificado con contrato Interno **No. 100600**. Solicitando entonces que se eliminaran los cobros injustificados de los meses reclamados, que se le cobrara su consumo real y que se separar de la factura el valor en reclamación.

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. 100600** y nomenclatura **URBANIZACION LA MARIELA MZ. CEDRO CASA 22** De la Ciudad de Armenia, se pudo establecer lo siguiente:

<b>MATRÍCULA 100600</b>	<b>DATOS DEL SISTEMA</b>
<b>Suscriptor</b>	<b>DIANA FERNANDA RINCON</b>
<b>Dirección</b>	<b>URBANIZACION LA MARIELA MZ. CEDRO CASA 22</b>
<b>Estado del Predio</b>	EN RECLAMACION
<b>Nro. Medidor</b>	7175507000000000
<b>Observación Lectura</b>	NORMAL- CON SERVICIO
<b>Ultimo Pago</b>	29 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Tarifa de Acueducto</b>	RESIDENCIAL 1 BAJO BAJO
<b>Clase de Uso Aseo</b>	RESIDENCIAL 1 BAJO BAJO

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 7175507000000000 y correspondiente al predio ubicado en la **URBANIZACION LA MARIELA MZ. CEDRO CASA 22** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

\* Código del producto 1006001 ACUEDUCTO ▼ Punto de Medición 75695 ▼

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 1006001 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo JANZ  
 Fecha registro punto de medición Referencia del equipo VOLUMETRICO DE 1/2 R160 O SUPERIOR  
 Fecha Último Cambio Aforo Tipo Aforo -1  
 Equipo de medición 7175507000000000 Densidad  
 ¿Equipo Medición? S

Ver ▼ Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
4056	153	133	20	-1	NORMAL	9/11/2018	21	26
4037	133	107	26	-1	NORMAL	12/10/2018	19	39
4018	107	68	39	-1	NORMAL	10/09/2018	17	30
3999	68	38	30	-1	NORMAL	13/08/2018	12	16
3980	38	22	16	-1	NORMAL	10/07/2018	9	14

Código del producto 1006001 ACUEDUCTO ▼

▲ Lecturas

Ver ▼ Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	
4	2018	10	33	LECTURA	133	-1	NORMAL			045004796900
4	2018	9	5	SUSPENSION	123	81	SUSPENDIDO			045004796900
4	2018	9	33	LECTURA	107	-1	NORMAL			045004796900
4	2018	8	33	LECTURA	68	-1	NORMAL			045004796900
4	2018	7	33	LECTURA	38	-1	NORMAL			045004796900

Que en atención a la inconformidad planteada por los usuarios del contrato No. 100600, relacionada con el consumo facturado por parte de la empresa prestadora, la entidad ordeno la ejecución de visitas técnicas de verificación, ejecutada mediante orden de trabajo No. 360451 del 28 de Agosto de 2018, la cual concluyo de la siguiente manera: "LECTURA 102, 2 PERSONAS, SURTE PREDIO DE DOS PLANTAS, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS.....

Que una vez analizada la información arrojada por el consecutivo de lecturas y el registro de medición y la 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. 100600, 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, manifestando que la entidad cumplió con su deber de revisión previa al momento de preparar la facturación, revisión 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 disminuyo notoriamente. Descartando la existencia de fugas imperceptibles. Y normalizándose dentro del consumo promedio 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:

*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**, 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 respecto del predio identificado con contrato No. 100600, 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 descartando de esta manera el cobro de sumas injustificadas siendo el consumo facturado, el real reflejado por el aparato de medición el cual es consecutivo en sus lecturas, 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, revisión 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. Situación que ya había sido notificada a la peticionaria de manera verbal en atención 360451 del 28 de Agosto de 2018. En los Anteriores términos, 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.

Atentamente,

**ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**  
**Profesional Universitario I**  
**Dirección Comercial.**

## 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)