

AVISO 5331

18 DE DICIEMBRE de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 5089 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **JACQUELINE CACERES RODRIGUEZ**

Dirección de notificación usuario **QUINDIMAG PARAMEDICOS S.A. AVENIDA 19 NO 2-97**

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.

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.

Armenia, 18 de Diciembre 2018

Señora:

JACQUELINE CACERES RODRIGUEZ

Gerente Sucursal Armenia

QUINDIMAG PARAMEDICOS S.A AVENIDAD 19 No 2-97

Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **OFICIO PQRDS 5089 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 5331 correspondiente al **OFICIO PQRDS 5089 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2018. POR EL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 114067.**

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,

MICHEL VALLEJO ARISTIZABAL

Profesional Universitario I

PQRDS No. 5089

Armenia, 10 de Diciembre de 2018

Señora:

JACQUELINE CACERES RODRIGUEZ

Gerente Sucursal Armenia

QUNDIMAG PARAMEDICOS S.A.

AVENIDA 19 No. 2-97

Armenia Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Escrita Radicado 2018RE6227 Recibida el día 21 de Noviembre de 2018.

Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición referida en el asunto, recibida en esta Entidad siendo el día 21 de Noviembre de 2018, mediante la cual se efectuaba la devolución de la factura No. 447377710 correspondiente al predio identificado con contrato Interno **No. 114067** manifestando que el valor facturado por la entidad correspondía a un error de facturación.

En este sentido, es menester de la Entidad informarle a la peticionaria que el funcionario competente procedió a realizar la verificación al interior de aplicativo comercial Interno en referencia al predio identificado con matrícula **No. 114067** y nomenclatura **CARRERA 19 No. 2-97** De la Ciudad de Armenia, se pudo establecer lo siguiente:

MATRÍCULA 114067	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	PARAMEDICOS S.A.
Dirección	CARRERA 19 No. 2-97
Estado del Predio	EN RECLAMACION
Nro. Medidor	002382
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	07 DE DICIEMBRE DE 2018
Tarifa de Acueducto	COMERCIAL
Clase de Uso Aseo	PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 002382 y correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 19 No. 2-97** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

* Código del producto 1140671 ACUEDUCTO ▼ Punto de Medición 86742 ▼

Nombre PUNTO MEDICION PRODUCTO 1140671 Tipo Punto de Medición -1 Marca del equipo ELSTER Referencia del equipo C VOLUMETRICO 1/2

Fecha registro punto de medición Aforo Tipo Aforo -1

Fecha Ultimo Cambio Densidad

Equipo de medición 002382 ¿Equipo Medición? S

Ver ▼ Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Tipo Cobro	
				Código	Descripción			Código	Descripción
4058	1237	909	328	-1	NORMAL	13/11/2018	56	1	DIFERENCIA LECTURAS
4039	909	897	12	-1	NORMAL	17/10/2018	11	1	DIFERENCIA LECTURAS
4020	897	885	12	-1	NORMAL	12/09/2018	12	1	DIFERENCIA LECTURAS
4001	885	874	11	-1	NORMAL	14/08/2018	12	1	DIFERENCIA LECTURAS
3982	874	858	16	-1	NORMAL	12/07/2018	13	1	DIFERENCIA LECTURAS

* Código del producto 1140671 ACUEDUCTO ▼

▲ Lecturas

Ver ▼ Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Fecha toma de lectura	Observaciones	
			Código	Descripción			Código	Descripción
6	2018	12	33	LECTURA	1383	2018-12-06 12:00:00	-1	NORMAL
6	2018	11	4	CRITICA	1325	2018-11-08 09:49:16	-1	NORMAL
6	2018	11	33	LECTURA	1237	2018-11-06 12:00:00	-1	NORMAL
6	2018	10	33	LECTURA	909	2018-10-05 12:00:00	-1	NORMAL
6	2018	9	33	LECTURA	897	2018-09-06 12:00:00	-1	NORMAL

Que en atención a la inconformidad planteada por los usuarios del contrato No. 114067, por el consumo facturado por parte de la empresa prestadora, la entidad ordeno la ejecución de visitas técnicas de verificación, incluso con asistencia de geófono, las cuales han concluido de la siguiente manera :

ORDEN DE TRABAJO No. 407897 VISITA DE VERIFICACION EJECUTADA EL DÍA 29/11/2018 LECTURA 1387...MEDIDOR REGISTRA POR FUGA NO PERCEPTIBLE... SE DEBE HACER CON GEOFONO..SURTE PREDIO PRIMER PISO..

ORDEN DE TRABAJO No. 408524- VERIFICACION CON GEOFONO EJECUTADA EL DIA 30/11/2018 LEC 1388, USO COMERCIAL....PERSONAS 8...MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INTERNAS NORMALES, SE RECOMIENDA REVISAR EL MEDIDOR.

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 hace aproximadamente seis periodos de facturación el consumo ha incrementado a comparación al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula **No. 114067** , 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. Adicionalmente la entidad ha cumplido con su 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. De igual manera, cabe resaltar que el consumo facturado conserve su tendencia por cuanto muy posiblemente el incremento se deba al cambio en las condiciones de habitación y destinación o a alguna situación interna anormal y no informada a la prestadora.

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. 114067 , 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, mas no a promedios de consumo como lo manifiesta la peticionaria, 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 corrección alguna respecto del valor facturado por concepto de consumo mediante la factura No. 44737710.

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)