

Armenia, 05 de Septiembre de 2016

Señora:

**ÁNGELA GONZALEZ BARHONA**

Calle 15 # 11-33

Teléfono: 3043689820

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso *Resolución PQRDS – 2612*  
Del 26 de Septiembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0512 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2612** del 26 de Septiembre de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA No. 36373*”

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,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Universitario I  
Empresas Públicas de Armenia ESP

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0512**

**05 de Septiembre de 2016**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la Señora **ÁNGELA GONZALEZ BARHONA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2612 del 26 de Septiembre de 2016**

Persona a notificar: **ÁNGELA GONZALEZ BARHONA**

Dirección de notificación usuario: Calle 15 # 11-33

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: Profesional Universitario I

Recursos que proceden: : Recurso de reposición y en subsidio apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del Acto Administrativo ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP..

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

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Universitario I**  
**Empresas Públicas de Armenia E.S.P.**

## RESOLUCION PQRDS 2612

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA No. 36373

El Profesional Universitario adscrito 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 **ANGELICA GONZALEZ BARAHONA**, Actuando en nombre propio y usuaria del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del predio identificado con nomenclatura CALLE 15 # 11 - 33, y matrícula No. 36373, presentó Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, ante Empresas Publicas de Armenia E.S.P manifestando que desde diciembre de 2015 se incrementó en forma alarmante el consumo de agua y la empresa no ha solucionado nada al respecto y el recibo aumente mes a mes hasta el punto de suspender el servicio.
2. Que se procedió a revisar en el sistema de la entidad prestadora del servicio desde el momento en que los consumos fueron normales y se evidenció que existió un consumo de 172M3 para la factura del mes de Enero de 2016 y los consumos promedios de conformidad con las lecturas certeras son de 16M3.
3. Que como consecuencia de la desviación significativa de consumo del servicio de acueducto las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. realizaron reliquidación de metros cúbicos cobrados bajo la orden de servicio N°1925374 de conformidad con la visita de verificación realizada el día 27 de enero de 2016 como se evidencia así:

Consulta de ordenes de trabajo	
Orden de trabajo	63   1   1925374
Tipo de trabajo	3021 RELIQUIDACION METROS COBRADOS
Solicitud	63   1   1931160
Causa Rep.	3021 ALTO CONSUMO
Trabajo Derivado	3021 ALTO CONSUMO
Estado de orden	3 CUMPLIDA
Producto	1 ACUEDUCTO ALCANTARILLADO
Matricula	36373 PEREZ CARVAJAL GENARO
Equipo de trabajo	15 CUADRILLA DE CRITICA
Tecnico	11 CARLOS EVELIO PELAEZ OPQZCO
Sector operativo	63   1   1 SECTOR UNICO EPA
Direccion predio	
Observacion	SERIE 0506582 LEC 1164 NO SE VERIFICO INS INTERNAS PREDIO SOLO AL MOMENTO DE LA VISITA JOSE
Descripcion daño	
Concepto tecnico	
Solucion problema	

4. Que de lo anterior la entidad facturó 43M3 en la cuenta del mes de enero de 2016, igualmente se le aplico un cobro de 20M3 adicionales, que la ley autorizó para ese periodo por consecuencia del fenómeno del niño, como desincentivo por los altos consumos.

5. Que posteriormente la empresa realizó una visita de verificación el 03 de Marzo de 2016 y se procedió a aplicar desviación sin crítica así:

ORDER [IWCCOT]									
Consulta de ordenes de trabajo									
Orden de trabajo	63	1	1945199	Fecha elaboracion	02-03-2016 00:00:00				
Tipo de trabajo	1100	MISITA DE VERIFICACION	Fecha solicitud	02-03-2016 14:14:09					
Solicitud	63	1	1951995	Estado solicitud	NO				
Causa Rep.	1100	MISITA DE VERIFICACION	Fecha asignacion	02-03-2016 14:14:10					
Trabajo Derivado	1100	MISITA DE VERIFICACION	Fecha ini ejecucion	04-03-2016 15:27:24					
Estado de orden	3	CUMPLIDA	Fecha fin ejecucion	03-03-2016 15:27:24					
Producto	1	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion	04-03-2016 15:31:25					
Matricula	36373	Perez CARVAJAL GENARO	Producto contratado	36373					
Equipo de trabajo	19	CUADRILLA 1 PQR CASO 3021	Valor cobre a mat.	0					
Tecnico	8	JULIAN VASQUEZ ZORRILLA	Valor pago a eq. trab.	0					
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA					
Direccion predio									
Observacion	LEC 1164. 2 PERS. SURTE CS DE UN PISO. MED SE ENCUENTRA FRENADO. ENVIAR CHEQUEO O CAMBIARLO ES DE 1/2. PROCEDE APLICAR DESVIACION SIN CRITICA. NUBIA								
Descripcion daño									
Concepto tecnico									
Solucion problema									
Informacion de la solicitud									

6. Que posteriormente se ordenó una reliquidación de metros cúbicos cobrados el día 04 de Marzo de 2016 así:

ORDER [IWCCOT]									
Consulta de ordenes de trabajo									
Orden de trabajo	63	1	1946532	Fecha elaboracion	04-03-2016 00:00:00				
Tipo de trabajo	3021	RELIQUIDACION METROS COBRADOS	Fecha solicitud	04-03-2016 15:51:40					
Solicitud	63	1	1953855	Estado solicitud	SO				
Causa Rep.	3021	ALTO CONSUMO	Fecha asignacion	04-03-2016 15:51:40					
Trabajo Derivado	3021	ALTO CONSUMO	Fecha ini ejecucion	04-03-2016 15:53:21					
Estado de orden	3	CUMPLIDA	Fecha fin ejecucion	04-03-2016 15:53:21					
Producto	1	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion	04-03-2016 15:53:38					
Matricula	36373	Perez CARVAJAL GENARO	Producto contratado	36373					
Equipo de trabajo	21	CUADRILLA 3 PQR CASO 3021	Valor cobre a mat.	0					
Tecnico	1	REVISIONES	Valor pago a eq. trab.	0					
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA					
Direccion predio									
Observacion	SEGUN VISITA 1951995 SE APLICA DESVIACION SIN CRITICA SE COBRA PROMEDIO ENVIAR CHEQUEO.								
Descripcion daño									
Concepto tecnico									
Solucion problema									
Informacion de la solicitud									

7. Que la entidad continuó facturando bajo los consumos promedios ya que las lecturas del medidor arrojaban como frenado el medidor tomando como referente la lectura de 172M3 lo cual afectó de manera significativa los cobros al predio, igualmente por el fenómeno del niño se le incrementó en dos periodo los consumos en 20M3 adicionales a lo facturado bajo la figura de consumo promedio.

8. Que la entidad ordenó el retiro del medidor al predio en discusión desde el día 18 de Mayo de 2016 y a la fecha no se ha efectuado como se observa en lo siguiente:

Consulta de ordenes de trabajo					
Orden de trabajo	63	1	1992456	Fecha elaboracion	18-05-2016 00:00:00
Tipo de trabajo	1207	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO		Fecha solicitud	18-05-2016 14:43:21
Solicitud	63	1	2000131	Estado solicitud	PA
Causa Rep.	1207	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO		Fecha asignacion	18-05-2016 14:43:22
Trabajo Derivado	1207	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO		Fecha ini ejecucion	
Estado de orden	2	ASIGNADA		Fecha fin ejecucion	
Producto	1	ACUEDUCTO_ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	
Matricula	36373	PEREZ CARVAJAL GENARO		Producto contratado	36373
Equipo de trabajo	10	EQUIPO REDES DE ACUEDUCTO		Valor cobro a matr.	0
Tecnico	-----	-----		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio					
Observacion	RETIRAR MEDIDOR PARA CHEQUEO				
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					
Informacion de la solicitud					

9. Que una vez analizada la información arrojada por las verificaciones de terreno y órdenes realizadas y anteriormente enunciadas, es determinante concluir que efectivamente existió una desviación significativa la cual fue muy superior al consumo normal del predio, que la entidad debió de facturar bajo la lectura de consumo promedio desde la última lectura certera y no desde la lectura con la cual se observó la desviación significativa.

10. Que la normatividad legal vigente, ha dispuesto para el caso concreto lo siguiente: Ley 142 de 1994 Artículo 146: *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los 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.*

11. 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 período cobrará el consumo medido.*

**12.** 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.

**13.** Que ciertamente, la entidad prestadora del servicio no cumplió su deber de revisión al predio con los instrumentos apropiados y el retiro del medidor por estar frenado, previa a la facturación, en relación al evento de alto consumo reportado para el predio en la facturación del mes de Enero de 2016 y que facturó sin tener en cuenta los consumos normales promediados durante los últimos seis (6) meses los cuales según el reporte del sistema eran de 16M3 promedio de conformidad con las lecturas certeras normales.

**14.** Que por lo anterior se configura para la entidad la pérdida del precio en los consumos que excedan de los 16 metros cúbicos facturados de más en los periodos desde el mes de Enero de 2016 hasta la fecha y se ordenará facturar 16M3 en estos periodos, hasta que se normalice los registros de medición al predio, por desviación significativa.

**15.** 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 Expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a las pretensiones y notificar a la peticionaria, señora **ANGELICA GONZALEZ BARAHONA**, respecto a efectuar descuento de los metros cúbicos cobrados en las facturaciones desde el mes de Enero de 2016 hasta la fecha que excedan de 16M3 al predio identificado con Matrícula 36373, dado que existió una desviación significativa por los considerandos arriba expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación facturar desde el mes de Enero de 2016 en adelante, hasta que se normalicen los consumos registrados por el medidor, cobrar 16M3 en las facturaciones realizadas y que se realicen en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo al predio identificado con matrícula N°36373 re liquidando las cuentas correspondientes.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los Veintiséis (26) días del mes de Agosto de Dos Mil Dieciséis (2016).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**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 de la Resolución de PQRDS No. \_\_\_\_\_ de 2016, haciéndole saber que contra dicha decisión 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.

---

Notificado (a).