

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0545**

**02 DE AGOSTO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA LUZ DELIA FLOREZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OF. PQRDS 2478 DEL 25 DE JULIO DE 2019**

Persona a notificar: **MARIA LUZ DELIA FLOREZ**

Dirección de notificación usuario **BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16**

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.

Atentamente,

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
**Dirección Comercial**

Armenia, 02 de Agosto de 2019

Señora:

**MARIA LUZ DELIA FLOREZ**  
**BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16**

Teléfono: 3224964141

Armenia Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RES PQRDS 2478 DEL 25 DE JULIO DE 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0545 correspondiente OF **PQRDS 2478 DEL 25 DE JULIO DE 2019. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN, MATRICULA 102942”**.

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**

**PQRDS No. 2478**

Armenia, 23 de Julio de 2019

Señora:

**MARIA LUZ DELIA FLOREZ**  
**BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16**

Teléfono: 3224964141

Armenia Quindío.

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita con Radicado 2019RE3201 Del 03 de Julio de 2019.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2019RE3201, recibida en esta Entidad siendo el día 03 de Julio de 2019. Mediante la cual la usuaria residente en el predio identificado como **BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16**, manifiesta la inconformidad relacionada con el consumo facturado en su predio mediante facturas de venta Nos. 47122924 y 46801004.

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 102942** y nomenclatura, **BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16** De la Ciudad de Armenia, evidenciando lo siguiente:

<b>MATRÍCULA 102942</b>	<b>DATOS DEL SISTEMA</b>
<b>Suscriptor</b>	<b>MARIA LUZ DELIA FLOREZ</b>
<b>Dirección</b>	<b>BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16</b>
<b>Estado del Predio</b>	CON SERVICIO
<b>Nro. Medidor</b>	01-111874
<b>Observación Lectura</b>	NORMAL- CON SERVICIO
<b>Ultimo Pago</b>	17 DE JULIO DE 2019
<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. 01-111874 y correspondiente al predio ubicado en **BARRIO CAÑAS GORDAS MZ. 5 No. 16** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Cuenta
				Código	Descripción			
4219	1755	1743	12	-1	NORMAL	23/07/2019	40	47446666
4200	1743	1707	36	-1	NORMAL	21/06/2019	31	47122924
4181	1707	1623	84	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	24/05/2019	6	46801004
4162	1623	1622	1	-1	NORMAL	24/04/2019	7	46479104
4143	1622	1622	0	85	DESOCUPADO	26/03/2019	7	46160265
4124	1622	1622	0	85	DESOCUPADO	21/02/2019	7	45839840
4105	1622	0	0	85	DESOCUPADO	24/01/2019	7	45521154
4086	0	1622	9	28	INUNDADO	21/12/2018	7	45203786
4067	1622	1622	9	-1	NORMAL	22/11/2018	7	44888398

que de acuerdo a la información reportada por el sistema comercial, tenemos que siendo el día 12 de abril de 2019, mediante orden de trabajo No. 459761m se realizó la Reparación de una fuga de carácter perceptible en el predio , bajo observación “SE REPARA FUGA Y SE CAMBIA LLAVE DE PASO”

De igual manera, en atención a la inconformidad planteada por la usuaria, el despacho ordeno la ejecución de visita técnica de verificación la cual se llevó a cabo, siendo el día 12 de junio de 2019, mediante orden de trabajo No. 491791 y la cual concluyo de la siguiente manera: **LECTURA 1741, 3 PERSONAS, PRESENTA FUGA VISIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA, DEBEN REPARAR, NO PROCEDE DEBEN REPARAR.....**

Que de acuerdo a lo preceptuado por la Ley 142 de 1994, Artículo 154, “*En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*”

Que una vez analizada la información arrojada por el consecutivo de lecturas y el registro de medición y las labores de revisión previa , es determinante concluir que efectivamente para el periodo de facturación liquidado en el mes de Mayo de 2019, el consumo registrado por el aparato de medición correspondiente al predio identificado con contrato No. 102942 , incremento alarmantemente, en comparación al consumo promedio correspondiente al predio referido y tazado en 9 m3, 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.

Que ciertamente cabe manifestar que la entidad ha cumplido con su deber de revisión previa al momento de preparar la facturación, en desarrollo de la cual se confirmó que el consumo facturado mediante la factura de venta No. 46801004, se dio como consecuencia de la existencia de una fuga perceptible atendidas y reparada por parte de la Empresa y a petición de parte, siendo el día 12 de Abril de 2019.

Que de acuerdo a la información recaudada tras las labores de revisión crítica ejecutadas por la Entidad y al analizar el registro de medición correspondiente al predio objeto de reclamación, fue claro concluir que tras cada periodo de facturación, la empresa prestadora ha facturado el consumo con base en las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición, lecturas que son consecutivas y corresponden en orden cronológico con las lecturas obtenida en desarrollo de las visita de verificación, por cuanto, la Empresa Prestadora no encuentra mérito alguno para efectuar reliquidación respecto de los consumo facturados al predio identificado con contrato No. 102942, durante los últimos Cinco periodos de facturación Objeto de análisis.

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

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.

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 anormal reportado y facturado mediante la cuenta No. 47122924 , correspondiente al contrato **No. 102942** Obedeció a un hecho particular relacionado con la existencia de una fuga de carácter interna y visible detectada por la Prestadora y referente a **FUGA VISIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA**, y el mismo refleja fielmente las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición para el periodo de facturación, de igual manera se establece que para el periodo de facturación inmediatamente siguiente, se normalizo el consumo dentro del promedio habitual, por lo cual la prestadora no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en los consumos

facturados mediante las cuentas Nos. 47122924 y 46801004, dada la existencia de fugas perceptibles. En los anteriores términos se entiende tramitada su reclamación, así mismo cabe anotar que el consumo, respecto al periodo de facturación inmediatamente siguiente a la ocurrencia de la fuga interna, se normalizo en su consumo promedio habitual, lo que implica que el usuario efectivamente acato las recomendaciones de la Entidad respecto al particular.

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.

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 cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **Oficio PQRDS No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_**, haciéndole saber que contra el mismo 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)