

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No.0553**

**06 DE AGOSTO 2019**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **RUTH ALARCON MARIN** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OF. PQRDS 2542 DEL 29 DE JULIO DE 2019**

Persona a notificar: **RUTH ALARCON MARIN**

Dirección de notificación usuario **ED. EL CEDRAL CALLE 12 No. 14-27 APTO 201**

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. 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 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, 06 de Agosto de 2019

Señora:

**RUTH ALARCON MARIN**

**ED. EL CEDRAL CALLE 12 No. 14-27 APTO 201**

Teléfono: 3168321376

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **OF PQRDS 2542 DEL 29 DE JULIO DE 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0553 correspondiente **OF.PQRDS 2542 DEL 29 DE JULIO DE 2019. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°67690"**.

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 – 2542**

Armenia, 26 de Julio de 2019

Señora:

**RUTH ALARCON MARIN**

**ED. EL CEDRAL CALLE 12 No. 14-27 APTO 201**

Teléfono: 3168321376

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta Petición Escrita con Radicado 2019RE3302 Del 09 de Julio de 2019.

Cordial Saludo,

Atendiendo su Petición Radicado No. 2019RE3302, recibida en esta Entidad siendo el día 09 de Julio de 2019, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el valor de los servicios facturados por la Prestadora respecto al predio identificado con contrato **No. 67690 y nomenclatura ED. EL CEDRAL CALLE 12 No. 14-27 APTO 201** De la Ciudad de Armenia, manifestando la existencia de una fuga de carácter imperceptible, me permito informarle que al verificar el aplicativo comercial se evidencio atención verbal por inconformidad con el consumo facturado, realizada mediante Orden de trabajo No. 497862 del 25 de Junio de 2019, la cual concluyó así: LECTURA 4245, 3 PERSONAS, SURTE APTO 201, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR FUGA NO PERCEPTIBLE, FAVOR ENVIAR GEOFONIA DEBEN ATENDER.....

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.*

*Que de manera posterior a la atención enunciada, se evidencio Orden de verificación con asistencia de geófono identificada con No. 500427, y ejecutada el día 02 de Julio de 2019, la cual concluyo de la siguiente manera LECTURA 4249, 3 PERSONAS, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES, NO PROCEDE DESCUENTOS CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS, SIN FUGAS.....*

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 al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. **No. 67690** y correspondiente al predio ubicado en el **ED. EL CEDRAL CALLE 12 No. 14-27 APTO 201** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Cuenta
				Código	Descripción			
4212	4251	4239	12	-1	NORMAL	16/07/2019	17	47318353
4193	4239	4215	24	-1	NORMAL	14/06/2019	15	46995011
4174	4215	4193	22	-1	NORMAL	16/05/2019	13	46672935
4155	4193	4177	16	-1	NORMAL	16/04/2019	13	46352004
4136	4177	4163	14	-1	NORMAL	14/03/2019	12	46032471
4117	4163	4151	12	-1	NORMAL	13/02/2019	11	45712215
4098	4151	4138	13	-1	NORMAL	16/01/2019	11	45393274
4079	4138	4127	11	-1	NORMAL	13/12/2018	12	45077232
4060	4127	4115	12	-1	NORMAL	15/11/2018	12	44762534

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 para el periodo de facturación liquidado en el mes de Junio de 2019, el consumo registrado por el aparato de medición correspondiente al predio identificado con contrato No. 67690, incremento altamente, en comparación al consumo promedio correspondiente al predio referido y tazado en 13 m<sup>3</sup>, 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 las instalaciones hidráulicas del predio se encontraban en buen estado de conservación, descartando la existencia de fugas tanto perceptibles como imperceptibles. Razón por la cual la Empresa prestadora tomo la determinación de facturar el alto consumo mediante factura de venta objeto de análisis y reclamación. De igual manera, cabe anotar que el consumo se normalizó en su promedio habitual para el periodo de facturación inmediatamente siguiente. Por lo cual la entidad o encuentra precedente efectuar deducción o reliquidación alguna respecto del consumo facturado mediante la Cuenta No. 46995011.

Que de acuerdo a la información recaudada tras las reiteradas verificaciones efectuadas al, 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. 67690, durante los últimos Cinco periodos de facturación Objeto de análisis.

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. 67690**, se encuentra relacionado con los mecanismo internos para el uso eficiente del agua, y a la variación en las condiciones de habitación del predio, por cuanto tenemos que el consumo facturado obedeció fielmente a las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición, 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 encontró mérito para efectuar corrección alguna respecto del valor facturado por concepto de consumo mediante la factura No. 46995011. 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.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adriana Marcela Moreno Arias', written in a cursive style.

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 2019. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

\_\_\_\_\_

Notificado (a).

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