

Armenia, 14 de Septiembre de 2016

Señor:

JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN

LT 20 PROVISIONAL PARCELACION LA PAZ

Teléfono: 3102398385 - 3219769709

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 2703**
Del 06 de Septiembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0531 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 270** del 06 de Septiembre de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA. 121969*”

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. 0531

14 de Septiembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al Señor **JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2703 del 06 de Septiembre de 2016**

Persona a notificar: **JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN**

Dirección de notificación usuario: **LT 20 PROVISIONAL PARCELACION LA PAZ**

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.

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
EN LA MATRÍCULA 121969**

El Profesional Universitario adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

Que el señor **JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.093.215.251, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 152 de la Ley 142 de 1994, solicita descontar los valores en exceso por falla en el servicio de la entidad prestadora del mismo, por reparación de la obra vial en el sector que originó daño en las instalaciones internas y por ende el incremento en la facturación de los periodos de junio y julio de 2016, correspondiente al predio ubicado en la **LT 20 PROVISIONAL PARCELACION LA PAZ**, identificado con Matrícula **121969**, dado que considera que los consumos facturados, fueron muy altos sin culpa del usuario del servicio.

1. Que se procedió a realizar la verificación en nuestro sistema relacionado con el predio identificado con matrícula N° 121969, encontrando lo siguiente:

MATRÍCULA 121969	DATOS SISTEMA
Suscriptor	JUAN MANUEL VASQUEZ TOBON
Dirección	LT 20 PROVISIONAL PARCELACION LA PAZ
Estado del Predio	CON SERVICIO NORMAL
Nro. Medidor	13-58685
Observación Lectura	NORMAL
Ultimo Pago	29/Julio/2016
Tarifa de Acueducto y Alcantarillado	RESIDENCIAL ESTRATO 4 MEDIO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL ESTRATO 4 MEDIO

2. Que se procedió a verificar en nuestro sistema las lecturas reportadas en el predio de la LT 20 PROVISIONAL PARCELACION LA PAZ identificado con Matricula 121969 asi:

CUSTOMER [ICCMPR]

Solic. | Det. recl. | Ordenes | Com. Orden | **Reg. med.** | Cotiza.

Registros de medicion

Matricula: 121969 JUAN MANUEL VASQUEZ TOBON
 Producto contr.: 2215402 1 ACUEDUCTO.AL

Medidor	Fecha	Nro. linea	Registro medicion	Causa.	Obser.	Inf. adi.	Equipo trab.	C.
13-58685	26/AGO/2016	7038	675	33	-1			5
13-58685	25/JUL/2016	7034	663	33	-1			5
13-58685	23/JUN/2016	7020	583	33	36			5
13-58685	23/MAY/2016	7005	495	33	62			5
13-58685	21/ABR/2016	6503	509	33	-1			5
13-58685	22/MAR/2016	6497	493	33	-1			5

Descripcion:

3. Que los consumos de arrojados en los periodos de, Junio y Julio fue el siguiente:

Junio de 2016: 88M3

Julio de 2016: 80M3

4. Que el consumo para en los periodos anteriores a Junio y el periodo de Agosto de 2016 fueron en promedio de 19 M3.

5. Que igualmente se evidencia que existió un alto consumo en razón a lo que manifiesta el peticionario para los periodos de junio y julio de 2016 ya que la presión en exceso del caudal de agua originó el daño del mecanismos de cheque del tanque de reserva, por ende se rebosó el nivel de agua generando desperdicio de la misma.

6. 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.*

7. 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."

8. Que si bien es cierto la empresa no generó revisión crítica del predio por el alto consumo como es su deber; y para el periodo de Agosto de 2016 se normalizó el consumo según los periodos anteriores, evidenciando que el usuario reparó el daño por su propia cuenta por ser visible a los sentidos; La empresa reconoce los perjuicios causados los cuales se reflejaron en el alto consumo por ende se ordenará cobrar para los periodos de junio y Julio de 2016 19M3 de conformidad al consumo promedio de los 6 meses e que el consumo ha sido normal.
9. Que en este orden de ideas hay viabilidad de descuento por altos consumos derivados de una fuga perceptible en el tanque de reserva del predio en mención.
10. Que por lo anterior se recomienda que el usuario informe inmediatamente a esta entidad de cualquier anomalía frente a fugas de carácter perceptible originadas por fallas en la prestación del servicio.
11. Que por su parte el art **146 de la ley 142 de 1994** estipula "*La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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*".
12. Que del mismo modo el art 146 establece "...*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...*"

13. Que según lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).
14. 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.

De conformidad con lo anteriormente planteado, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Informar al señor JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN en lo relacionado al alto consumo arrojado por el medidor en el periodo de Junio y Julio de 2016, en el predio de la LT 20 PROVISIONAL PARCELACION LA PAZ identificado con Matricula **121969**, fueron en razón a la fuga perceptible en el predio identificado con Matricula **121969**. Por prejuicios causados por la entidad frente al flujo de presión en el sector.

ARTICULO SEGUNDO: Informar al señor **JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN**, que se ordenará al área de facturación cobrar para los periodos de Junio y Julio de 2016 en las cuentas N° 36462504 y 36667612, bajo la figura de consumo promedio 19M3 por lo anteriormente expuesto en el predio identificado con Matricula **121969**.

ARTICULO TERCERO: Informar al señor **JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN**, que es deber avisar a esta entidad cualquier anomalía frente a las fugas que se generen por la falla en la prestación del servicio, para evitar altos consumos y desperdicios de agua.

ARTICULO CUARTO: Notificar al señor **JUAN MANUEL VASQUEZ TOBÓN**, de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los Seis (06) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA

