

Armenia, 29 de Septiembre de 2016

Señora:

LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA

VEREDA LA REVANCHA FINCA TROCADORES

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso *Resolución PQRDS – 2868*
Del 21 de Septiembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0583 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2868** del 21 de Septiembre de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA. 55258*”

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. 0582

29 de Septiembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora, **LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2868 del 21 de Septiembre de 2016**

Persona a notificar: **LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA**

Dirección de notificación usuario: **VEREDA LA REVANCHA FINCA TROCADORES**

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 55258**

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 la señora **LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA**, identificada 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 cobrar el valor real de consumo de Agua correspondiente al predio ubicado en la **FCA TROCADORES VDA LA REVANCHA**, identificado con Matrícula **55258**, dado que tiene un alto consumo desde Junio de 2016.

1. Que se procedió a realizar la verificación en nuestro sistema relacionado con el predio identificado con matrícula N° 55258, encontrando lo siguiente:

MATRÍCULA 55258	DATOS SISTEMA
Suscriptor	MARIA DEL MAR RODRIGUEZ CARDONA
Dirección	FCA TROCADORES VDA LA REVANCHA
Estado del Predio	CON SERVICIO NORMAL
Nro. Medidor	2013EPA000003454
Observación Lectura	DIRECTO
Ultimo Pago	09/Septiembre/2016
Tarifa de Acueducto y Alcantarillado	RESIDENCIAL ESTRATO 6 ALTO DIRECTO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL ESTRATO 6 ALTO NORMAL

2. Que se procedió a verificar en nuestro sistema las lecturas reportadas en el predio de la FCA TROCADORES VDA LA REVANCHA identificado con Matricula 55258 así:

CUSTOMER [ICCMPR]

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

Registros de medicion

Matricula: 55258 -
 Producto contr: 55258 | 1 ACUEDUCTO.AL

Medidor	Fecha	Nro. linea	Registro medicion	Causa	Obser.	Inf. adi.	Equipo trab.	C.
-----	26/AGO/2016	7119	0	33	25			5 ✓
2013EPA00000	19/AGO/2016	1	2258	7	-1			12
2013EPA00000	25/JUL/2016	7110	0	33	42			5 ✓
2013EPA00000	23/JUN/2016	7104	0	33	42			5
2013EPA00000	23/MAY/2016	7094	0	33	42			5
2013EPA00000	21/ABR/2016	6591	0	33	42			5 ✓

Descripcion: DIRECTO

3. Que de conformidad con lo anterior al predio en mención se ha facturado bajo consumos promedio desde el mes de Marzo de 2016 con base al promedio de los últimos seis (6) periodos de consumo con lectura certera y normal los cuales fueron desde Octubre de 2015 a Febrero de 2016 como se refleja en la siguiente tabla:

CUSTOMER [ICCMPR]

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

Registros de medicion

Matricula: 55258 -
 Producto contr: 55258 | 1 ACUEDUCTO.AL

Medidor	Fecha	Nro. linea	Registro medicion	Causa	Obser.	Inf. adi.	Equipo trab.	C.
2013EPA00000	22/MAR/2016	6585	0	33	42			5
2013EPA00000	22/FEB/2016	6579	506	33	-1			5
2013EPA00000	22/ENE/2016	6575	489	33	-1			5
2013EPA00000	23/DIC/2015	6573	460	33	-1			5
2013EPA00000	24/NOV/2015	6566	439	33	-1			5
2013EPA00000	26/OCT/2015	6558	417	33	-1			5

Descripcion: NORMAL

4. Que el promedio de los últimos seis (6) consumos oscila en 22 y 23M3 los cuales se han facturado en los últimos periodos.
5. Que en el sistema existen las siguientes visitas al predio en mención las cuales arrojaron lo siguiente:

31/05/2016 LECTURA 2217, 4 PERSONAS, MEDIDOR PRESENTA MOVIMIENTO TODO EL TIEMPO, SE DEJÓ LLAVE DE PASO CERRADA, ENVIAR GEÓFONO DEBEN ATENDER, SEGÚN LECTURA REAL EL MEDIDOR HA REGISTRADO 1711M3, NUBIA.

03/06/2016 GILDARDO, LECTURA 2218, 4 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, PRESENTA FUGA QUE NO SE PERCIBE ENTRE LA CASA Y LA PISCINA, DEBEN REPARAR NO PROCEDE DESCUENTOS EL MEDIDOR A REGISTRADO 1712M3, NUBIA

22/07/2016 REALIZAR VISITA TÉCNICA CON GEÓFONO

24/08/2016 SE RETIRA MEDIDOR CON DIÁMETRO 1/2" PARA CHEQUEO / #2077/LIUS SANTA/NEISY HERNANDEZ

24/08/2016 MEDIDOR DE 1/2"/CONFORME/ CHEQ/2077/LCM-1946

07/09/2016 USO RESIDENCIAL, PERSONAS 3, RETIRARON MEDIDOR, PARA CHEQUEO, NO TIENE FUGAS, SURTE LA CASA DE LOS AGREGADOS Y CASA DE DESCANSO DE LOS DUEÑOS-JHON DEIBY.

08/09/2016 ORDEN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR POR ESTAR CONFORME A LA REVISIÓN DEL MISMO.

6. Que de lo anterior se evidencia que existió una fuga que no fue objeto de descuento, igualmente se retiró el medidor para chequeo y salió conforme como lo reportan en el chequeo realizado el día 24/08/2016.
7. 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.*

8. 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."

9. 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 e igualmente el reporte de las lecturas reflejadas en la facturación mensual.
10. 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*".
11. 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...*"
12. 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 (...).
13. 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 a la señora LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA en lo relacionado al alto consumo arrojado por el predio FCA TROCADORES VDA LA REVANCHA identificado con Matricula **55258**, fueron en razón a la fuga detectada entre la piscina y la casa de descanso, no procediendo descuento alguno por surtirse del servicio de Acueducto de conformidad con lo arriba expuesto.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la señora **LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA**, que no procede garantía del medidor por consiguiente se instalará el medidor, por estar conforme el chequeo, al predio identificado con Matricula **55258** para su normal funcionamiento y registro de lectura correctamente.

ARTICULO TERCERO: Informar a la señora **LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA**, que es deber avisar a esta entidad cualquier anomalía frente a las fugas que se generen por la falla en la prestación del servicio y las lecturas arrojadas en la facturación, para evitar altos consumos y desperdicios de agua.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la señora **LUZ DAIRA CARDONA GAVIRIA**, 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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Veintiún (21) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA