

AVISO 1137

15 de Noviembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA CRISTINA PANEZZO Z** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **PQRDS 4639 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **DIANA CRISTINA PANEZZO Z**

Dirección de notificación usuario **CLINICA ESIMED ARMENIA CALLE 1ª N # 12-36 OF 205**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **ABOGADA CONTRATISTA**

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.

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 15 de Noviembre de 2018

Señora:

DIANA CRISTINA PANEZZO Z
CLINICA ESIMED ARMENIA CALLE 1ª N # 12-36 OF 205
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS 4639 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1137 correspondiente al **PQRDS 4639 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA INTERNA No 102254”*

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 EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 4639

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 102254

La abogada Contratista 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 **DIANA CRISTINA PANEZZO Z.**, en calidad de Coordinadora Administrativa de la CLINICA ESIMED ARMENIA, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita revisión al contador del predio ubicado en la **CL 2N CR 12 P3 ED CNC UNINORTE**, identificado con **Matrícula 102254**, ya que en la facturación del 1 de septiembre al 1 de octubre se presentó un incremento de más del 60% en el consumo en relación con los meses anteriores.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 2N CR 12 P3 ED CNC UNINORTE**, identificado con **Matrícula 102254**, se observa que a la fecha el inmueble presenta un saldo en mora de seis millones novecientos noventa y tres mil cuatrocientos dos pesos (\$6.993.402), correspondiente a una cuenta con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en fecha 29 de octubre del presente año, la Empresa realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 102254**, la cual arrojó lo siguiente: "MEDIDOR ELSTER, LECTURA VISITA 16522, SURTE P3 – HOSPITALIZACIÓN, INSTALACIONES INTERNAS PRESENTAN FUGA EN LOS BAÑOS DE LA HABITACIÓN 28, 18 Y 5, LA HABITACIÓN 14 NO SE PUDO VERIFICAR, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, AL ENTRAR HAY 3 LLAVES BOTANDO AGUA".
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 102254**, se observa que desde hace cuatro períodos se factura bajo la observación de lectura NORMAL por diferencia de lecturas, con base en los registros del aparato de medición que fue instalado en el predio:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4036	15986	14135	1851	-1	NORMAL	11/10/2018
4017	14135	13308	827	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	7/09/2018
3998	13308	13308	383	11	FRENADO	10/08/2018
3979	13308	13308	396	11	FRENADO	9/07/2018
3960	13308	13308	455	11	FRENADO	8/06/2018

5. Que para la cuenta correspondiente al período octubre de 2018, se registró un consumo de 1.851 mts³ causado por diferencia de lecturas, el cual fue mucho más alto que los consumos registrados en otros períodos de facturación; se observa también que salvo en las últimas dos cuentas al predio se le venía registrando la misma lectura: 13308, situación que generaba un cobro promedio muy inferior a los consumos que actualmente están siendo registrados por el aparato de medición. **Matrícula 102254.**

6. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 29 de octubre de 2018, al predio identificado con **Matrícula 102254**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE en los baños de las habitaciones 28, 18 y 5, además al momento de la revisión se encontró 3 llaves abiertas situación que incide en el cobro de agua en el predio.
7. Que la fuga que se presenta en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matrícula 102254**.
8. 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.*

9. 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”*

10. Que el usuario correspondiente al predio identificado con **Matrícula 102254**, deberá proceder a reparar las fugas detectadas, para evitar que estas persistan y continúen generando altos consumos en dicho inmueble, con posterioridad a la reparación que se haga deberá notarse una disminución del consumo. **Matrícula 102254**.
11. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o a reliquidar la cuenta generada para el período octubre de 2018 al predio identificado con **Matrícula 102254**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga que se presenta en los baños de las habitaciones 28, 18 y 5, además al momento de la revisión se encontró 3 llaves abiertas situación que incide en el cobro de agua en el predio.
12. Que se recomendará a la usuaria revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 102254**.

13. Que el usuario correspondiente al predio identificado con **Matrícula 102254**, deberá proceder a reparar las fugas detectadas por la Empresa, para evitar que estas persistan y continúen generando altos consumos en dicho inmueble.
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.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **DIANA CRISTINA PANEZZO Z.**, en calidad de Coordinadora Administrativa de la CLINICA ESIMED ARMENIA, en el sentido de realizar algún ajuste o reliquidar el consumo facturado para el período octubre de 2018, al predio identificado con **Matrícula 102254**, ya que esta cuenta fue facturada con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE, fuga que se presenta en los baños de las habitaciones 28, 18 y 5, además al momento de la revisión se encontró tres llaves abiertas situación que incide en el cobro de agua en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **DIANA CRISTINA PANEZZO Z.**, que se deberá proceder a reparar las fugas detectadas por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 102254**, para evitar que estas persistan y continúen generando altos consumos en dicho inmueble, con posterioridad a ello deberá notarse una disminución en el consumo.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **DIANA CRISTINA PANEZZO Z.**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 102254.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **DIANA CRISTINA PANEZZO Z.**, que del análisis al registro de mediciones se encuentra, que salvo en las últimas dos cuentas al predio se le venía registrando la misma lectura: 13308, situación que generaba un cobro promedio muy inferior a los consumos que actualmente están siendo registrados por el aparato de medición. **Matrícula 102254.**

QUINTO Notificar a la peticionaria, señora **DIANA CRISTINA PANEZZO Z.**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los seis (6) días del mes de Noviembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada Contratista

Dirección Comercial

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 de la **Resolución PQRDS 4639 del 6 de Noviembre de 2018**, haciéndosele saber que 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)