

AVISO No. 630

09 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **BERTHA LUCIA RAMIREZ JIMENEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 9379 DEL 30 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **BERTHA LUCIA RAMIREZ JIMENEZ**

Dirección de notificación usuario: **CL 9 A N 16 10 PROVIDENCIA**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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

Atentamente,

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 09 de agosto de 2024

Señora:

BERTHA LUCIA RAMIREZ JIMENEZ

Dirección: CL 9 A N 16 10 PROVIDENCIA

Matricula No. 50084

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 630 OFICIO PQRDS 9379 DEL30 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 630 OFICIO PQRDS 9379 DEL 30 DE JULIO DE 2024**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



OFICIO PQRDS 9379

Armenia, Q. 30 de julio de 2024

Señora:

BERTHA LUCIA RAMIREZ JIMENEZ

Dirección: **CL 9 A N 16 10 PROVIDENCIA**

Matricula No. 50084

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta petición radicado 2024PQR360636

Cordial Saludo;

Con respecto a la petición radicada en esta entidad, relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa a la señora **BERTHA LUCIA RAMIREZ JIMENEZ**

1. Que una vez realizada verificación en el sistema de información de la entidad del predio ubicado en la **CL 9 A N 16 10 PROVIDENCIA**, identificado con Matricula 50084, presenta un saldo por valor de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS PESOS MCTE (\$ 225.400,00)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Que con ocasión de la solicitud presentada se procedió a ordenar una visita en el predio identificado con matrícula **50084**, encontrando lo siguiente:
“...LECT 1831 SERIE 22216, MEDIDOR SURTE VIVIENDA, FRENADO, SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUASTOP... “
3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 9 A N 16 10 PROVIDENCIA**, identificado con **Matricula 50084** , se observó que el aparato de medición se encuentra **FRENADO** desde el año 2023, motivo por el cual no registra movimiento y se le cobra bajo la modalidad de cobro por promedio.

Consumos por Periodo									
Año	Mes	Periodo Consumo	Letras Actual	Letras Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2024	7	0340	1831	1831	24	LECTURA	FRENADO	05/07/2024	
2024	6	0326	1831	1831	20	LECTURA	NORMAL	06/06/2024	
2024	5	0307	1831	1831	8	LECTURA	NORMAL	07/05/2024	
2024	4	0298	1831	1831	8	LECTURA	NORMAL	04/04/2024	
2024	3	0286	1831	1831	0	LECTURA	NORMAL	03/03/2024	
2024	2	0230	1831	1831	0	LECTURA	NORMAL	02/02/2024	
2024	1	0201	1831	1840	10	LECTURA	NORMAL	01/01/2024	
2023	12	0212	1840	1831	9	LECTURA	NORMAL	06/12/2023	
2023	11	0193	1831	1831	9	LECTURA	FRENADO	07/11/2023	
2023	10	0174	1831	1831	9	LECTURA	NORMAL	06/10/2023	
2023	9	0155	1831	1831	7	LECTURA	FRENADO	06/09/2023	
2023	8	0138	1831	1831	20	LECTURA	FRENADO	05/08/2023	

4. De esta manera es constatado que el medidor se encuentra frenado, razón por la cual se hace necesario que este sea cambiado, se evidencia que al respecto la usuaria suministro el medidor



nuevo para la instalación correspondiente el pasado 17 de julio de 2024, tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación, razón por la cual se informara al área encargada, con el fin de que procedan con la instalación del medidor en la mayor brevedad posible.

Información General	Datos Adicionales	Cobros	Solicitante	Ítems	Reclamaciones
Fecha Radicado					17/07/2024
Fecha Respuesta					----
Radicator					lihudmua
Tipo Respuesta					6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
Tipo de Notificación					3 - NOTIFICACION POR ESTADO
Medio Recepción					1 - PERSONAL
Tipo Tramite					4 - SOLICITUD
Observación	MEDIDOR SUMINISTRADO POR EL USUARIO, SOLO SE COBRA LA INSTALACION				

5. Que 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”*.

6. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 05 de julio de 2024, al predio identificado con **matricula 150461**, se evidencia que se encontró en el inmueble, lo siguiente: *“..., SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUASTOP...”*

Que la fuga que se evidencio 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. **Matricula 150461**.

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...”*

8. Que para el caso en comento al tratarse de una fuga perceptible en las instalaciones internas del predio como ya se indicó, el usuario es quien debe remediarlo; tal y como 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”

Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el predio está registrando fuga.

9. Ahora bien, en lo que respecta a su indicación de que el predio se encuentra desocupado, para poder re liquidar o realizar algún descuento en las cuentas objeto de reclamo, se hace necesario que aporte el recibo del servicio de energía, en el cual se pueda evidenciar que cuenta con un consumo menor o igual a 50 Kilowts/hora/mes, teniendo en cuenta que en la inspección ocular se reportó que en el predio residen dos personas, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 35 del Contrato de Condiciones Uniformes:

“...Cláusula 35 Descuentos a predios desocupados: Para Efectos de descuento a predios por encontrarse desocupados se aplicara lo establecido en la resolución CRA 151 DE 2001; para ser objeto de la aplicación de los descuento por predio desocupado se deberá acreditar tal situación con el recibo de la energía con consumo menor o igual a 50 Kilowts/hora/mes o presenta certificado de inspección ocular del inmueble por parte de la autoridad competente donde conste que estuvo desocupado...”

Una vez cuente con el recibo podrá presentarlo a través de la línea WhatsApp de la empresa 322 866 1882 o acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, con el fin de verificar el correspondiente descuento.

10. De esta forma damos por tramitada su solicitud; para **EPA LA EMPRESA DE TODOS** es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.
11. Frente al presente, 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. 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 periodos Ley 142 de 1994.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS