

**AVISO No 1015**

23 DE NOVIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 14193 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**

Dirección de notificación usuario **URB MANANTIALES ET 2 MZ H CS 8 ATRAS**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo: **Profesional Universitario- 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. 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

Atentamente,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
**Abogado**  
**Dirección Comercial EPA ESP**



Armenia, 23 DE NOVIEMBRE DE 2023

Señor(a)

**MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**

**URB MANANTIALES ET 2 MZ H CS 8 ATRAS**

Matricula No. 137480.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **1015 RESOLUCION PQRDS 14193 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 1015 RESOLUCION PQRDS 14193 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023.**  
**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 137480".**

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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

**Abogado**

**Dirección Comercial EPA ESP**

Citación de Notificación Personal No. **14194** de 11/15/2023

Armenia, 15 DE NOVIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**  
Dirección: **BARRIO PINARES MZ 10 # 24**  
Cel: 3206549007  
Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal RESOLUCION PQRDS 14193 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023.*

De manera comedida me permito informarle que debe 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 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 137480”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
Abogado  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 14193 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR554314 DEL 24/10/2023**  
**MATRICULA 137480**



El Abogado Profesional 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, el señor **MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el **artículo 152 de la ley 142/94**, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) MARIA ROSALBA MARIN LOTERO.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **URB MANANTIALES ET 2 MZ H CS 8 ATRAS** , identificado con **Matrícula N°137480**, se observa que a la fecha presenta un saldo por valor de **(\$2.499.839,00)** por concepto de los Servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...).*
4. 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”.*
5. Que el consumo facturado en el predio fue bajo la observación de lectura certera **NORMAL** y **ALTO CONSUMO CON RELECTURA** como se observa en el siguiente pantallazo y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |                            | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|----------------------------|----------------|
|         |                |                  |         | Código | Descripción                |                |
| 5192    | 972            | 871              | 101     | -1     | NORMAL                     | 31/10/2023     |
| 5173    | 871            | 867              | 4       | -1     | NORMAL                     | 29/09/2023     |
| 5154    | 867            | 342              | 525     | 36     | ALTO CONSUMO CON RELECT... | 31/08/2023     |
| 5135    | 342            | 341              | 1       | -1     | NORMAL                     | 31/07/2023     |
| 5116    | 341            | 340              | 1       | -1     | NORMAL                     | 30/06/2023     |

6. Que, dado el alto consumo el pasado **30 de agosto de 2023** se realizó visita cítrica por parte del área de facturación, previo a emitir cobro del mes de febrero la cual arrojó:

### LECTURA 933 PREDIO SOLO MEDIDOR REGISTRA POR POSIBLE FUGA

7. Que, posteriormente el pasado **07 de septiembre de 2023** se realizó visita técnica al predio **URB MANANTIALES ET 2 MZ H CS 8 ATRAS** la cual arrojó:

**LECTURA 970, NUMERO DE PERSONAS 1, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES (EN VISITA REALIZADA EL 31 DE AGOSTO SE PUEDE VERIFICAR FUGA EN EL MEDIDOR Y SE LE CIERRA L LLAVE DE PASO) ATIENDE: ODIR RIAÑO .....NO PROCEDE DESCUENTO PRESENTA FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR Y SU ALTO CONSUMO FUE CONFIRMADO POR VISITA DE CRITICA .**

8. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP:

*“Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.*

9. Que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: *“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa **revisar previamente las instalaciones del predio**, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.*

10. Que como pude evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece:

*“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.*

11. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No. 64230088 correspondiente** al periodo del mes de agosto. **Matrícula N°137480.**

12. Que, en atención a la petición presentada el pasado **11 de noviembre de 2023** se realizó visita técnica al predio **URB MANANTIALES ET 2 MZ H CS 8 ATRAS** la cual arrojó:

**LEC 972. SURTE VIVIENDA DESOCUPADA HACE 1 AÑO. HUBO UNA FUGA INTERNA POR DENTRO DEL PISO EN DIAS ANTERIORES, PERO YA LA ARREGLARON. INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO. FIRMA ROSALBA MARIN..**

13. 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.

14. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada 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”

15. Que, conforme a lo anteriormente expuesto, y en virtud que, aunque se presentó por parte de la entidad visita previa a la facturación, sin poder verificar las instalaciones internas, y que posteriormente mediante visita de inspección realizada se logró determinar por parte del funcionario de la entidad, que el alto consumo obedecía a una fuga Imperceptible.
16. De la visita realizada al predio se pudo verificar que el predio presentó registro por FUGA IMPERCEPTIBLE, sin embargo, no fue posible detectar en la visita crítica realizada al predio el pasado 30 de agosto de 2023.

**El artículo 146 de la Ley 142 de 1994** dispone: “...habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos 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 periodo la empresa cobrará el consumo medido”.

17. De conformidad con lo anteriormente expuesto, se concluye que el alto consumo presentado en el predio, se debe a la existencia de FUGA IMPERCEPTIBLE, bajo suelo. **Matrícula 137480.**
18. Teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64230088** correspondiente al mes de agosto de 2023, en el sentido de que sean cobrados únicamente 5 m<sup>3</sup> de consumo, teniendo en cuenta el consumo promedio del predio anterior al alza del consumo; así mismo cobrar en los próximos dos (2) periodos de facturación, un consumo de 5 m<sup>3</sup>, correspondiente al promedio referido en el numeral anterior. **Matrícula 137480.**
19. 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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**, en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64230088** correspondiente al mes de agosto y acueducto **No. 64961869** de 2023, en el sentido de que sean cobrados únicamente 5 m3 de consumo, teniendo en cuenta el consumo promedio del predio anterior al alza del consumo. **Matrícula 137480.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria señora **MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**, que la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 137480.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor **MARIA ROSALBA MARIN LOTERO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 Quince (15) días del mes de Noviembre Dos Mil veintitrés (2023).

**JHONNATAN DONCEL PACHON**  
Abogado  
Direccion Comercial EPA ESP



## 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 del **RESOLUCION PQRDS 14193 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2023**, 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)

