

AVISO No. 067

26 DE ENERO DE 2026

EMPRESAS PÙBICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ DANIELLY CARVAJAL OSORIO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 167 del 09 de enero de 2025**

Persona a notificar: **LUZ DANIELLY CARVAJAL OSORIO**

Dirección de notificación: **CRA 22 # 27 – 39 BERLIN**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

Recursos que proceden: Recurso de Queja el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Pùblicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 26 DE ENERO DE 2026



Señor (a):
LUZ DANIELLY CARVAJAL OSORIO

Dirección de notificación: **CRA 22 # 27 – 39 BERLIN**
Matricula 32664
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 067 – **RESOLUCION PQRDS 167 del 09 de enero de 2025.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 067 – RESOLUCION PQRDS 167 del 09 de enero de 2025.**

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,

VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 167
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2025PQR7512
MATRICULA 32664

El director comercial de 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 **Luz Danielly Carvajal Osorio**, 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 de petición con radicado **2025PQR7512**, la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 22 # 27 - 39**, identificado con **matrícula 32664**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 22 # 27 - 39**, identificado con **matrícula 32664**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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, en atención a su solicitud se procedió a enviar una visita de verificación al predio identificado con **matrícula 32664**, la cual se llevó a cabo el día 09 de enero y arrojó el siguiente resultado:

"medidor con serie ok lectura 1218 personas 6 predio de 2 pisos existe una fuga en el sanitario del piso 2"

5. 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 (...).*
6. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el 09 de enero de 2025 al predio identificado con **matrícula 32664**, se informa a la usuaria que en el predio se evidenció **fuga en un sanitario**.
7. Que la fuga que se presentó 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 32664**.
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 **sólo** 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, en visita de verificación realizada al predio, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal y se evidenció que el predio presenta **fuga en un sanitario**, la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación. **matrícula 32664**.
11. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **matrícula 32664**, 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 en visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta **fuga en un sanitario**, situación que generó el consumo facturado.
12. Que, se recomienda al usuario, 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 32664**.
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".

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ DANIELLY CARVAJAL OSORIO**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **matrícula 32664**, 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 en visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta **fuga en un sanitario**, situación que generó el consumo facturado, además de lo manifestado en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 32664**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ DANIELLY CARVAJAL OSORIO** de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Contra 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 director comercial de Empresas Pùblicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 nueve (09) días del mes de enero de dos mil veintiséis (2026).



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial
EPA ESP

Proyectó: Valentina Campuzano Zuluaga – Abogada Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

