

AVISO No 1115

13 DE DICIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARTHA LILIANA CHAMORRO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 17239 del 04 de Diciembre de 2023**

Persona a notificar: **MARTHA LILIANA CHAMORRO**

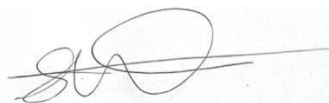
Dirección del predio: **CL 10 AN 18 - 36 AP 202. P.R. COCORA**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO**

Cargo: **Abogado contratista**

Recursos que proceden: 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. advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO
Abogado Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 13 DE DICIEMBRE DE 2023

Señor (a):

MARTHA LILIANA CHAMORRO

Dirección: **CL 10 AN 18 - 36 AP 202. P.R. COCORA**

Matrícula: **118293**

Armenia, Quindío.

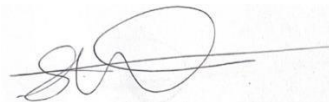
ASUNTO: Notificación por **Aviso 1115 - RESOLUCIÓN PQRDS 17239 del 04 de Diciembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 1115 - RESOLUCIÓN PQRDS 17239 del 04 de Diciembre de 2023**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”

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.

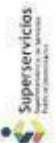
Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 17239
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR958398
MATRICULA 118293**

El abogado 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **MARTHA LILIANA CHAMORRO**, 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 **No. 2023PQR958398**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 10 AN 18 - 36 AP 202. P.R. COCORA.**, identificado con **Matrícula 118293**
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 10 AN 18 - 36 AP 202. P.R. COCORA**, identificado con **Matrícula 118293.**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.

Contrato
118293 - BETANCOURT QUINTERO JHON HAROL

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
0	0	0	\$ 0,00	\$ 0,00

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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 118293**, se observa que en los últimos periodos se evidencia observación de lectura normal, pero que para el periodo correspondiente al mes de noviembre se presentó un alto consumo el cual fue confirmado por visita crítica.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2023	11	5193	1446	1367	79	LECTURA	ALTO CONSUMO...	07/11/2023
2023	10	5174	1367	1349	18	LECTURA	NORMAL	06/10/2023
2023	9	5155	1349	1338	11	LECTURA	NORMAL	06/09/2023
2023	8	5136	1338	1327	11	LECTURA	NORMAL	08/08/2023
2023	7	5117	1327	1314	13	LECTURA	NORMAL	06/07/2023

5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, se evidencia que en el periodo correspondiente al mes de octubre se presentó un alto consumo el cual obedeció a fugas presentadas en el predio como se pudo constatar a través de visita de verificación, la cual arrojó el siguiente resultado: *“LEC 1448; 1 APTO 2 PERSONAS USUARIO INFORMA TIENE DAÑO EN EL SANITARIO FIRMA JUAN SEBASTIAN RODRIGUEZ.”*
6. Que de acuerdo a la visita realizada, se evidenció que el bien inmueble identificado con **Matrícula 118293** presentó registro por FUGA EN 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.
8. Que, de igual manera se ordenará enviar una geofonía atendiendo a su solicitud de una visita especializada, con el fin de descartar cual otra causa del alto consumo.
9. 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.

10. 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 2. 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”.*
11. Que, se recomendará al usuario, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos o duchas, observando que no existan 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 118293.

12. 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 las pretensiones de la peticionaria **MARTHA LILIANA CHAMORRO**, toda vez que no hay lugar a realizar descuentos y/o ajustes sobre el bien identificado con matrícula **No. 118293**, por lo mencionado anteriormente en la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARTHA LILIANA CHAMORRO**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos o duchas, observando que no existan 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 118293**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA LILIANA CHAMORRO**, 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 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 cuatro (04) días del mes de diciembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado contratista

Dirección Comercial EPA ESP.