

**AVISO No. 167**

26 DE MARZO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **GISEL JHOANNA RODRIGUEZ MONTOYA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 5459 del 15 de Marzo de 2024**

Persona a notificar: **GISEL JHOANNA RODRIGUEZ MONTOYA**

Dirección de notificación: **LA ISABELA MZ 13 CS 1 PISO 1**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 26 DE MARZO DE 2024

Señor (a):

**GISEL JHOANNA RODRIGUEZ MONTOYA**

Dirección de notificación: **LA ISABELA MZ 13 CS 1 PISO 1**

**Matricula 93989**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 167 – **RESOLUCION PQRDS 5459 del 15 de Marzo de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 167** – RESOLUCION PQRDS 5459 del 15 de Marzo de 2024 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**

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 5459**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No.2024PQR53622**  
**MATRICULA 93989**

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 **GISEL JHOANNA RODRIGUEZ MONTOYA**, 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 a lo manifestado en su escrito con Radicado **No. 2024PQR53622**, respecto al predio ubicado en **LA ISABELA MZ 13 CS 1 PISO 1**, identificado con **Matrícula 93989**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LA ISABELA MZ 13 CS 1 PISO 1**, identificado con **Matrícula 93989**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS VEINTI CUATRO MIL CIEN PESOS MCTE (\$224.100)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en atención a su solicitud se envió visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 93989**, la cual se llevó a cabo el día 06 de Marzo y arrojó el siguiente resultado:

“LEC 2268. SERIE OK. 3 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE P1. FUGA EN 1 SANITARIO. FIRMA OSCAR ECHAVARRIA”

4. 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 (...).*
5. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 06 de Marzo de 2024, al predio identificado con **Matrícula 93989**, se informó al usuario que en el predio se evidenció **FUGA EN UN SANITARIO**.
6. 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 93989**.
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 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.”

9. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal y se evidenció que el predio presentó FUGA EN UN SANITARIO la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación, situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 93989.**
10. 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 93989**, 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 presentaba FUGA EN UN SANITARIO.
11. Que, se recomendará a los usuarios, 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 93989.**
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:** Informar a la peticionaria, señora **GISEL JHOANNA RODRIGUEZ MONTOYA** que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 93989**, 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 PERCEPTIBLE EN UN SANITARIO.**

**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 93989.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **GISEL JHOANNA RODRIGUEZ MONTOYA** 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](mailto: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 Quince (15) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



