

AVISO No 442

14 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 3503 del 06 de julio de 2023**

Persona a notificar: **LUZ MAGORT MACUACE**

Dirección del predio: **BARRIO NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ MZ B #9**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **Profesional Especializado II**

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 14 DE JULIO DE 2023

Señores:

LUZ MAGORT MACUACE

Dirección: **BARRIO NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ MZ B #9**

Matriculas No.103351

Celular: 317 418 3835

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 442- Resolución PQRDS 3503 del 06 de julio de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 442- Resolución PQRDS 3503 del 06 de julio de 2023 “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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 2920
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR540410
MATRICULA No.103351**

La Abogada 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 (la) señor (a) **LUZ MARGOT MACUACE**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **URB NTRA. SRA. DE LA PAZ MZ B CS 9. Matrícula N° 103351.**
2. Que, verificado el sistema el historial del predio ubicado en **URB NTRA. SRA. DE LA PAZ MZ B CS 9.**, identificado con **Matrícula 103351**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en **CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRECIENTOS VEINTIUN PESOS M/CTE (\$488.321,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, la entidad procedió a realizar visita de verificación, realizada el día 12 de Mayo de 2023, encontrando lo siguiente:

“Lectura 972, presenta fuga en los dos sanitarios por arbol de entrada y salida, Procede cobrar 113 M3, se recomienda a usuario reparar fugas, se verifico mediante las diferentes visitas y el medidor registra un alto consumo. Atiende Maria Fernanda Carmona.
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 103351**, se pudo evidenciar que se ha venido presentando **ALTO CONSUMO**, tal y como se observa a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5093	977	954	23	-1	NORMAL	29/05/2023
5074	954	728	226	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	26/04/2023
5055	728	724	4	-1	NORMAL	28/03/2023
5036	724	707	17	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS I...	24/02/2023
5017	707	702	5	-1	NORMAL	26/01/2023

5. Que, de acuerdo a lo anterior, la entidad al observar el alto consumo la entidad procedió a reliquidar la en la cuenta No. **62715095**, correspondiente al mes de abril de 2023 descontando 113 M3 de más facturados como se observa a continuación :



Código	Concepto	Fecha Creación	Fecha Movimiento	Código	Descripción	Signo	Valor	Impuesto	Unidades cobradas
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-05-16 10:14:28	2023-05-16 10:14:28	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$92.751)	\$0	-113
115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-05-16 10:14:28	2023-05-16 10:14:28	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$1.222)	\$0	-113
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-05-16 10:14:28	2023-05-16 10:14:28	42	RELIQUIDACION METROS C...	CR	(\$130.279)	\$0	-113
1025	Subsidio Consumo Acueducto CMO	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$5.242)	\$0	226
1026	Subsidio Consumo Acueducto CMI	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$8.768)	\$0	226
1011	Consumo Acueducto CMI	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$260.558	\$0	226
1010	Consumo Acueducto CMO	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$185.503	\$0	226
922	Subsidio Tasa Acueducto	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$62)	\$0	226
21	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	CR	(\$3.238)	\$0	1
9	Cargo Fijo Acueducto	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$5.534	\$0	1
115	Tasa Ambiental Acueducto	2023-04-26 04:05:15	2023-04-26 04:05:15	26	FACTURACION NORMAL	DB	\$2.445	\$0	226



- 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”. **Matrícula N° 103351.**
- Que, de conformidad con la visita técnica realizada al predio el día 12 de Mayo de 2023, se pudo evidenciar que el predio ubicado en **URB NTRA. SRA. DE LA PAZ MZ B CS 9**, presenta FUGA PERCETIBLE en “en 2 sanitarios por el agua stop”. **Matrícula N° 103351**
- 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 N° 103351.**
- 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.

- 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”

11. Que, de conformidad con lo evidenciado en visitas técnicas realizadas al predio y el registro de mediciones, se puede observar que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula N° 103351.**
12. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes; por lo anterior no se encuentra procedente ajustar las facturas objeto de reclamo. **Matrícula N° 103351.**
13. Que se recomienda al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en los predios, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 103351.**
14. 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 re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.
15. 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 al peticionario, señor (a) **LUZ MARGOT**, que en el periodo de facturación del mes de abril de 2023 se presentó un ALTO de acuerdo a lo anterior, la entidad al observar el alto consumo procedió a reliquidar la en la cuenta No. **62715095**, correspondiente al mes de abril de 2023 descontando **113 M3** de más facturados **Matrícula No. 103351.**

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señor (a) **LUZ MARGOT MACUACE**, que la entidad ha facturado los consumos reales del predio. Teniendo en cuenta que la última lectura certera del predio se presentó en el mes de julio de 2022, la cual es 7838 y la última lectura del predio para el mes de noviembre de 2022, arroja 8252; tal y como se verifica en visita técnica realizada al predio, lo cual arroja un consumo total para los cinco (5) periodos de 485m³, consumos que fueron facturados por la entidad. **Matrícula 103351.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor (a) **LUZ MARGOT MACUACE**, que de conformidad con la visita técnica realizada al predio el día 09 de noviembre de 2022, se pudo evidenciar que el predio ubicado en **SANTA RITA MZ 14 CS 16**, presenta FUGA PERCETIBLE en "en 2 sanitarios por el agua stop". **Matrícula N° 103351.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor (a) **LUZ MARGOT MACUACE** , que 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". Matrícula N° 103351.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar al peticionario, señor (a) **LUZ MARGOT MACUACE** , que no es procedente realizar ajustes o descuentos a las cuentas objeto de reclamo, toda vez que los valores facturados obedecen a los consumos reales del predio ubicado en **SANTA RITA MZ 14 CS 16. Matrícula 103351.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al (la) peticionario(a), señor(a) **LUZ MARGOT MACUACE** de la presente Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO: 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 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 seis (06) días del mes de Junio de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Maria Fernanda Gómez S.

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ
contratista
Dirección comercial EPA E.S.P

