

**AVISO No 565**

08 DE NOVIEMBRE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al **CIUDADANO ANONIMO** de conformidad de con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4593 del 27 de octubre de 2022

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 22 NORTE # 19-170 BLOQUE 20 – 101 BOSQUES DE PALERMO**

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

Cargo: **ABOGADO 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,



**JHONNATAN DONCEL PACHON**

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 08 de noviembre 2022

Señor(a):

**CIUDADANO ANONIMO**

**CALLE 22 NORTE # 19-170 BLOQUE 20 – 101 BOSQUES DE PALERMO**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 565 RES- PQRDS 4593 del 27 de octubre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 565 RES- PQRDS 4593** del 27 de octubre de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION RADICADO 2022PQR347483 DEL 2022-10-08 - MATRICULA INTERNA 110170”**.

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



**RESOLUCION PQRDS 4593  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO N. 2022PQR347483 DEL 2022-10-08  
MATRICULA 110170**

El abogado contratista adscrito a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

**CONSIDERANDO**

1. Para el día 08 de octubre de 2022, el **CIUDADANO ANONIMO**, mediante radicado **2022PQR347483** radica ante las Empresas Publicas de Armenia E.S.P. solicitud por medio de la cual solicita se revise la factura emitida por presunto error ya que se cobra mayor consumo cuando son 3 personas en el apartamento y se observa gran variación desde la factura de agosto – septiembre. Fundamentó la petición manifestando que observan que el valor a cobrar por consumo no son reales con lo que realmente consumen en el apartamento, máxime cuando son 3 personas quienes habitan en el predio por lo tanto manifiesta saber que existe una inconsistencia en lo cobrado.
2. 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 (...).*
3. Que, una vez revisado en el sistema de la entidad el registro de mediciones del predio identificado con la **matricula 110170**, se puede observar lo siguiente:
  - Para el mes junio se generó consumo por 10 m3
  - Para el mes de julio se generó un consumo de 12 m3
  - Para el mes de agosto se generó un consumo de 14 m3
  - Para el mes de septiembre se generó un consumo de 18 m3
  - Para el mes de octubre se generó un consumo de 23 m3

La anterior información de conformidad con el cuadro informativo extraído del software de la entidad, el cual se adjunta a continuación.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1964	1941	23	-1	NORMAL	6/10/2022
1941	1923	18	-1	NORMAL	6/09/2022
1923	1909	14	-1	NORMAL	4/08/2022
1909	1897	12	-1	NORMAL	7/07/2022
1897	1887	10	-1	NORMAL	7/06/2022



4. Que, revisado el sistema de ejecución de órdenes de la entidad, se evidencia que para el día 20 de octubre de 2022, se realizó visita de verificación al predio con matrícula 110170 mediante orden 907993 en la que se encontró lo siguiente:

*“LECTURA 1975, NUMERO DE PERSONAS 3, MEDIDOR SURTE APTO FUNCIONA NORMAL, 1 SANITARIO PRESENTA FUGA POR EL TUBO DE REBOSE. ATIENDE: JUAN CAMILO SANCHEZ”*

5. Que de conformidad con la visita técnica de verificación practicada el día 20 de octubre de 2022, se puede evidenciar que en el predio existe una fuga perceptible la cual se encuentra localizada en el sanitario por el tubo de rebose, situación que el propietario y/o suscriptor del contrato de prestación del servicio con las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., deberá entrar a subsanar.
6. 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.*

7. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario 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”*

8. 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”.*
9. Que, de conformidad con el registro de mediciones y visita técnica realizada al predio, 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.
10. Que los consumos facturados al predio obedecen al consumo real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. En consecuencia, no es procedente acceder a las pretensiones de la parte peticionaria, toda vez que el cobro realizado corresponde a lo registrado por el medidor, máxime cuando se trata de una fuga perceptible, es decir, evidente o visible para el ser humano.



11. Que, en cuanto a lo referido que desde el mes de agosto se incrementó el valor cobrado, se considera pertinente mencionar que, en cumplimiento a lo dispuesto en las Resoluciones CRA 151 de 2001 y Resolución CRA 403 de 2006 informa a los usuarios sobre los costos de referencia aplicables para el mes de julio de 2022 en los servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado conforme a lo dispuesto en las Resoluciones CRQ 688 de 2014 y CRA 735 de 2015. Estas tarifas fueron adoptadas por la entidad tarifaria local mediante acuerdo de junta directiva 013 de 2016, modificado por los acuerdos de junta directiva 014 de 2016, 017 de 2016, 006 de 2017, 024 de 2017, 006 de 2018, 006 de 2019 011 de 2021 y el 011 de 2022.

Por otro lado, conforme a lo dispuesto en el acuerdo municipal 219 de noviembre de 2021, se mantienen los porcentajes de subsidios de los usuarios estratos 1, 2 y 3, así como los porcentajes de aportes solidarios de los usuarios estratos 5 y 6 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en todo el municipio de Armenia Q.,

Es importante resaltar que a partir del mes de agosto de 2022 se ajustan los requerimientos administrativos y operativos del momento para aplicar las tarifas de julio 2022, situación que se verá reflejada en las próximas facturaciones en cada uno de los inmuebles en los que se presta el servicio de acueducto y alcantarillado

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.

En mérito de lo anterior, las Empresas Públicas de Armenia a través de abogado contratista,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Negar las pretensiones del peticionario **CIUDADANO ANONIMO**, en el sentido de realizar ajustes y/o reliquidaciones a las cuentas objeto de reclamo, toda vez que en visita técnica realizada al predio el día 20 de octubre de 2022, se encontró que el motivo del alto consumo corresponde a una FUGA PERCEPTIBLE EN LAS INSTALACIONES SANITARIAS. **Matrícula 110170.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, **CIUDADANO ANONIMO** que si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997.

**ARTÍCULO TERCERO:** Citar para la notificación personal del presente acto administrativo al **CIUDADANO ANONIMO** en calidad de peticionario, cuya petición corresponde al predio identificado con **Matrícula N°. 110170**. En caso de no comparecer a la diligencia de notificación personal, esta se surtirá en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.



**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 veintisiete (27) días del mes de octubre de dos mil veintidós (2022).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

