

AVISO No 584

24 DE NOVIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4861 del 15 de noviembre de 2022.**

Persona a notificar: **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**

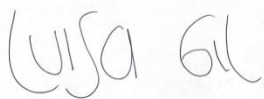
Dirección del predio: **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



Armenia, 24 DE NOVIEMBRE DE 2022

DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ

Dirección del predio: **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**

Teléfono: **3113831553**

Matricula No. 42125

Armenia, Quindío.

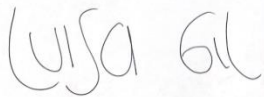
ASUNTO: Notificación por Aviso 584- RESOLUCION PQRDS 4861 del 15 de noviembre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 584- RESOLUCION PQRDS 4861 del 15 de noviembre de 2022. "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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



**RESOLUCION PQRDS 4861
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2022PQR749451 DEL 2022-10-24
MATRICULA 42125**

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) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, identificado con **Matricula 42125**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, identificado con **Matricula 42125**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo pendiente de pago por valor de **NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL CIENTO VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$991.126,00)**, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, una vez revisado el registro de mediciones en el sistema de la entidad, se puede observar lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
4521	4420	101	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS I...	18/10/2022
4420	4351	69	-1	NORMAL	15/09/2022
4351	4298	53	-1	NORMAL	18/08/2022
4298	4205	93	-1	NORMAL	17/07/2022
4205	4078	127	-1	NORMAL	15/06/2022

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, una vez consultado en el sistema de la entidad, se observa que la entidad al evidenciar el alto consumo presentado para el periodo de octubre de 2022, ordeno la práctica de una visita técnica al predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, la cual se realizó el día 18 de octubre de 2022, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 4534 SURTE HOTEL 10 HABITACIONES. FUGA EN 2 SANITARIOS POR TAPA DE AGUA STOP. FIRMA DUVERNEY"



EPA EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA - ESP		Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)				Documento Controlado		
						Código: DC-R-035		
						Versión: 02		
						Fecha de Emisión: 18-04-13		
						Página: 1/1		
<p>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>								
Datos del Predio								
Metricula	42125	Ruta	0810028076	Ciclo	8 - CICLO 8	Estrato	COMERCIAL	Visita Número
Suscriptor	VICTOR MANUEL CORTES WILCHES			Teléfono				Uso
Dirección	CL 15 18 53 P 2							Fecha
Barrio	CENTRO							AA MM DD
Información Técnica								
Medidor	Marca	Woltmann		Consumo	Lect. Actual	4420	Observaciones: NORMAL	
	Clase	Tipo	Diam.		Lect. Anterior	4351		
	Serie	07-002768			Consumo	69	Lectura Periodo:	4521
Información Terreno								
Medidor	Marca	OK	Diam. 1 1/2	Lectura Actual 4534	Estado Externo del Medidor	Bueno	Escape	Adelante
	Clase					Regular		Atrás
	Serie	OK				Malo		En el medidor
Precinto Adelante			Precinto Atrás					
Clase de Uso								
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial		
Inquilinato		No. Locales		Actividad		Actividad		
Unidades Habitacionales	1	Unidades Habitacionales		Número Personas		Número de Personas		
Número de Locales		Número de Personas		Especial		Provisional	Número de Personas	
Número de Personas		Oficinas		Número de Personas		Otro		
Tanques								
Elevado	Si	No	L/ts	Huellas de Rebose	Si	Reciente	Escape Actual	
Superficial	Si	No	L/ts		No	Antigua	Si	No
Fugas Perceptibles								
Baño Principal			Baño auxiliar			Otros		
Lavamanos	10		Lavamanos			Lavamanos		
Ducha	10		Ducha			Ducha		
Cisterna	10	Flotador	Cisterna		Flotador	Cisterna	Flotador	
		Tapón			Tapón		Tapón	
Cocina			Otros					
Lavaplato	1	Llave	1	Orinales	Tuberías	Llaves	Antejardín	Patio
Fugas Imperceptibles								
Prueba con Geófono			Localización:					
Si	No		surte 1 Hotel el coyabro					
Solicitado por crítica:			surte 10 Habitaciones con baño y 5 sin					
Observaciones:			Baño, fuga en 2 sanitarios y la tapa del agua stop, y otro x el flote flotador					
Firma	D. Verrey		Inspector			Código:		
Nombre	D. Verrey		Fecha Visita			Hora inicial:		
Suscriptor o Usuario			AA	MM	DD	Hora final:		
			22	10	18			

6. Que, de acuerdo a lo anterior, se informa al peticionario que la fuga encontrada en el predio identificado con **Metricula 42125**, es una FUGA PERCEPTIBLE, es decir, que no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono para su detección; solo basto de los sentidos.

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 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”.

9. Que de acuerdo a lo solicitado se procedió enviar visita técnica de verificación al predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, la cual se realizó el día 27 de octubre de 2022, encontrando lo siguiente:

“**LECTURA 4547, FUNCIONA RESIDENCIA 15 HABITACIONES DE LAS CUALES 9 CON BAÑO, USUARIO DICE QUE TUVO DAÑOS EN SANITARIOS. EL CONSUMO PROYECTADO PARA ESTE MES VIENE BAJANDO, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. ATIENDE: DIEGO F.**”.

 <p>EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP</p>		<p>Orden de Visita</p>		<p>Documento</p> <p>Código: DGR-02</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de emisión: 17-05-02</p> <p>Página 1 / 1</p>							
<p>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)</p>											
<p>Información General</p>				<p>Orden de Visita No. 911929</p>							
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS	At.U	GCP	Otro	Atendido por:	2127 - LUISA FERNANDA GIL	
	26	10	2022						Código		
Descripción:		VISITA DE VERIFICACION									
<p>Datos del Predio</p>											
Suscriptor: CORTES WILCHES VICTOR MANUEL				Matricula: 42125		Ciclo: 8					
Dirección: CL 15 18 53 P 2				Barrio: CENTRO							
Medidor:	Marca: WOLTMANN			Consumo:	Lectura Actual	4521	Ruta:	081002807600			
	Clase: C	Diámetro			Lectura Anterior	4420	Tarifa:	2 - COMERCIAL			
	Serie:	07-002768			Consumo	101	Estrato:	1			
<p>Datos en Terreno</p>											
Medidor:	Marca:	107		Estado Externo del Medidor	Bueno		Lectura Visita	4547			
	Clase: C	Diámetro	1/2		Regular	<input checked="" type="checkbox"/>	Uso				
	Serie:	2709			Malo		Cajilla				
Instalaciones hidráulicas	Duchas	15		Lavamanos	15	Grifos	1	Tanque		Otros	lavadero
	Baños	15		Lavaplatos		Orinal					
<p>Clase de Uso</p>											
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial					
Inquilinato		No. Locales		1	Actividad		Actividad				
Unidades Habitacionales		Unidades Habitacionales			No. Personas		Numero de Personas				
No. Locales		No. Personas			Especial		Provisional		Numero de Personas		
No. Personas		Oficinas			No. Personas		Otros				
<p>Resultado revisión con Geófono</p>											
Fuga Perceptible			Fuga Imperceptible								
Ducha		Lavamanos		Flotador		Localización					
Baño		Lavaplatos		Tapón		Fuga					
<p>Observaciones visita técnica</p>											
funciona Residencia 15 habitaciónes											
de las cuales 9 con baño - usuario											
dice que tuvo daños en sanitarios											
<p>Concepto Preliminar de Procedencia</p>											
el consumo proyectado para este mes											
viene bajando - instalaciones internas normales											
22-10-27											
Firma					Caldedeley		Código				
Nombre	Diego Fernando R.				Inspector						
	Suscriptor o Usuario				Fecha Visita	AA	MM	DD	Hora inicial		
									Hora final		

10. Que, dado lo anterior se informa y aclara al peticionario que la factura del mes de octubre de 2022 corresponde al periodo facturado del 14 de septiembre de 2022 al 13 de octubre de 2022 y la fuga perceptible encontrada por parte de la empresa se presentó el 18 de octubre de 2022, es decir, que al

momento de la expedición de la factura el predio se encontraba con FUGA EN SANITARIO. **Matricula 42125.**

11. Que, se informa al peticionario que en nueva visita realizada el predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, la cual se realizó el día 18 de octubre de 2022, se informó al funcionario de la empresa que la fuga ya fue reparada, por lo se permite inferir que para la factura del mes de noviembre de 2022 el consumo se normalizará. **Matricula 42125.**
12. Que, por lo anteriormente expuesto, no se encuentra viable realizar descuento o reajuste a la cuenta de facturación objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 42125.**
13. 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”.*
14. 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: Negar las pretensiones del usuario, señor (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, en el sentido de reliquidar la factura del mes de octubre de 2022, toda vez que el alto consumo de dicho periodo corresponde a una FUGA PERCEPTIBLE encontrada en “2 SANITARIOS POR TAPA DE AGUA STOP”. **Matricula 42125.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar y aclarar al peticionario (a), señora (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, que la factura del mes de octubre de 2022 corresponde al periodo facturado del 14 de septiembre de 2022 al 13 de octubre de 2022 y la fuga perceptible encontrada por parte de la empresa se presentó el 18 de octubre de 2022, es decir, que al momento de la expedición de la factura el predio se encontraba con FUGA EN SANITARIO. **Matricula 42125.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario (a), señora (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, que 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”.* **Matricula 42125.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señora (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, que en nueva visita realizada el predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, la cual se realizó el día 18 de octubre



de 2022, se informó al funcionario de la empresa que la fuga ya fue reparada, por lo se permite inferir que para la factura del mes de noviembre de 2022 el consumo se normalizará. **Matricula 42125.**

ARTICULO QUINTO: Acceder parcialmente las pretensiones del usuario, señor (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, en el sentido de realizar revisión a las instalaciones del predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, la cual se realizó el día 27 de octubre de 2022, encontrando lo siguiente: **“LECTURA 4547, FUNCIONA RESIDENCIA 15 HABITACIONES DE LAS CUALES 9 CON BAÑO, USUARIO DICE QUE TUVO DAÑOS EN SANITARIOS. EL CONSUMO PROYECTADO PARA ESTE MES VIENE BAJANDO, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. ATIENDE: DIEGO F.”**, sin encontrar viable realizar cambios a lo facturado por la entidad, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 42125.**

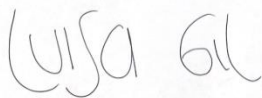
ARTÍCULO SEXTO: Informar al peticionario (a), señora (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ**, que en la visita realizada al predio ubicado en **CL 15 18 53 P 2 CENTRO**, el día 18 de octubre de 2022 el funcionario de la entidad por error coloco en el formato de visita por desviación significativa la lectura 4534, lo cual fue evidenciado por el área de facturación y facturó la diferencia de lecturas de 4420- 4521, lo que arroja un consumo de 101m³, tal y como se puede evidenciar en el considerando N. 3. **Matricula 42125.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar al peticionario (a), señora (a) **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ SANCHEZ** 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) día del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

