

AVISO No 777

29 DE SEPTIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 9478 del 21 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **MIGUEL ANGEL UPEGUI**

Dirección del predio: **BARRIO LAS COLINAS MZ 3 SECTOR 5 CASA 3**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada 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 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.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 29 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**MIGUEL ANGEL UPEGUI**

Dirección de notificación:

**BARRIO LAS COLINAS MZ 3 SECTOR 5 CASA 3**

Celular: 314 506 8778

**Matricula No.97199**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 777- Resolución PQRDS 9478 del 21 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 777- Resolución PQRDS 9478 del 21 de septiembre 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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 9478**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2023PQR734816 DEL 2023-09-01**  
**MATRICULA 97199**

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,

**CONSIDERANDO**

1. Que, el señor **MIGUEL ANGEL UPEGUI**, 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 Nro.2023PQR734816 DEL 2023-09-01** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **BARRIO LAS COLINAS MZ 3 SECTOR 5 CASA 3**, identificado con **Matricula 97199**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO LAS COLINAS MZ 3 SECTOR 5 CASA 3**, identificado con **Matricula 97199**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO SETENTA MIL CINCUENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$175.058)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*. Por lo cual, se efectuará revisión y análisis a las facturas de los periodos de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre, incluyendo esta ultima dado que fue emitida una vez radicado el Derecho de Petición.
4. Que, en virtud a su solicitud se realizó visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 18 de septiembre de 2023, encontrando lo siguiente:  
  
“LEC 52. 14 PERSONAS. SURTE VIVIENDA DE 1 NIVEL MEDIDOR REGISTRA NORMAL. **SE ENCUENTRA FUGA EN EL SANITARIO. ES UNA GUARDERIA CUIDAN 12 NIÑOS Y SE LLEVA REGISTRO DE FOTOS. FIRMA MARTHA LILIANA CEBALLOS.**”
5. 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*”.

6. Que, analizado el registro documental y software de la entidad, se observa que la instalación del medidor se realizó el día 08 de julio de 2023, como se evidencia a continuación:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
1034130	3 LEGALIZADA	1071069	105	INSTALACION DE MEDIDO...	92	INSTALACION DE MEDIDO...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	Instala medidor volum

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2023-07-08 04:26:07	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-08-02 04:26:50	Observación	Instala medidor volumétrico por renovación tecnológica y válvula antifraude; diámetro de 1/2" R-315, Marca Dielh referencia Altair, Retira Medidor Lectura 850 SERIE H22VA040159 Diferir a 12 Cuotas Firma Usuario MARTHA LILIANA CEBALLOS UPEGUIC.C: 41927582
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4589
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	ALEXANDER MARIN ROJAS
Usuario	frc	Cedula	9731751

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 97199**, se observa que para el periodo de septiembre de 2023 se registro lectura 50 que corresponde a lo realmente consumido en el predio desde la instalación del medidor **08 de julio de 2023** hasta el 16 de septiembre de 2023. **Matrícula 97199**.

8. Que, se informa al peticionario que, el medidor que tenía el predio se encontraba FRENADO, es decir que no se facturaba el consumo real, el cobro se realizaba por consumo promedio, al instalar el medidor nuevo este cumple con su función de registrar la cantidad de m<sup>3</sup> que se gasta, así mismo de la visita realizada se pudo evidenciar que en el predio funciona una GUARDERIA en la que cuidan 12 niños y el usuario en su escrito manifiesta que habitan 2 personas, además presenta FUGA PERCEPTIBLE EN SANITARIO.

9. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 18 de septiembre de 2023, al predio identificado con **Matrícula 97199**, se verificó que el predio tiene **FUGA EN EL SANITARIO**.

10. 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 134536**.

11. 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.

12. 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”

13. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta **No.64050232** correspondiente al periodo de AGOSTO de 2023 por la cual reclama el usuario en su escrito, 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 pudo evidenciar que la causa del incremento del consumo se debe a una **FUGA EN EL SANITARIO**.
14. 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, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 97199**.
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:** NO acceder a la pretensión del peticionario, señor **MIGUEL ANGEL UPEGUI**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la factura **No.64050232** correspondiente al periodo de AGOSTO de 2023 por la cual reclama el usuario en su escrito, 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 pudo evidenciar que la causa del incremento del consumo se debe a una **FUGA EN EL SANITARIO**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **MIGUEL ANGEL UPEGUI**, que deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 97199**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.


**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar al peticionario, señor **MIGUEL ANGEL UPEGUI**, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 97199**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **MIGUEL ANGEL UPEGUI**, de la presente Resolución.

**ARTICULO QUINTO:** 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 veintiún (21) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

