

AVISO No. 971

09 DE NOVIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 14071 del 31 de Octubre de 2023**

Persona a notificar: **MARGARITA MONTOYA PANIAGUA**

Dirección de notificación: **MZ 7 CS 22 ETAPA 2 BARRIO LINDARAJA**

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

Cargo: **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
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 09 DE NOVIEMBRE DE 2023

Señor (a):

MARGARITA MONTOYA PANIAGUA

Dirección de notificación: **MZ 7 CS 22 ETAPA 2 BARRIO LINDARAJA**

Matricula 65717

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 971 – **RESOLUCION PQRDS 65717 del 31 de Octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 971** – RESOLUCION PQRDS 65717 del 31 de Octubre 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 14071
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2023PQR200525
MATRICULA 77578

La 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 **MARGARITA MONTOYA PANIAGUA**, 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.2023PQR200525**, respecto al predio ubicado en **MZ 7 CS 22 ETAPA 2 BARRIO LINDARAJA**, identificado con **Matrícula 77578**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ 7 CS 22 ETAPA 2 BARRIO LINDARAJA**, identificado con **Matrícula 77578**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS CUATRO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS MCTE (\$204.491)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en razón a su petición se envió visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 77578**, la cual se llevó a cabo el día 25 de Octubre y arrojó el siguiente resultado:

"LEC 1318. SURTE VIVIENDA EN REMODELACION DESOCUPADA. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUA STOP."

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 la fuga que se presenta 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 77578.**
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 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.”

8. Que, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal y se evidenció que el predio presenta FUGA PERCEPTIBLE EN SANITARIO, la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación, situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 77578.**
9. 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 77578**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se encontró que el predio presenta FUGA PERCEPTIBLE EN SANITARIO.
10. Que, en razón a la visita de verificación realizada al predio, se procederá a ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de Aseo **No. 64600409, No. 64234792**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 77578.**
11. Que, se dispondrá establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 77578**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
12. 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 77578.**
13. Que la **Ley 142 de 1994**, 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 **MARGARITA MONTOYA PANIAGUA**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 77578**, 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 el predio presenta **FUGA DE TIPO PERCEPTIBLE**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de Aseo **No. 64600409**, **No. 64234792** , en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 77578**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARGARITA MONTOYA PANIAGUA**, 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 77578**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MARGARITA MONTOYA PANIAGUA**, 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 . 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 treinta y un (31) días del mes de Octubre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

