

AVISO No.233

18 de mayo de 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por medio del cual se notifica al señor(a) **MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 1633 del 09 de mayo de 2022**

Persona a notificar: **MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON**
Dirección de notificación usuario: **LOS ALAMOS CR 21 A 14 - 8 AP 201**

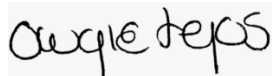
Funcionario que expidió el acto: **ANGIE ANDREA TREJOS**

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Quindío. 18 de mayo de 2022

Señor (a):

MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON

Dirección: **LOS ALAMOS CR 21 A 14 - 8 AP 201**

Matrícula No. **119574**

Armenia, Quindío.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso No.233** de la **Resolución PQRDS 1633 del 09 de mayo de 2022**.

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que, en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.233** de la Resolución **PQRDS 1633 del 09 de mayo de 2022**. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 119574”**.

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,



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 1633
RADICADO 2022PQR1823DEL 19-04-2022**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 119574

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, la señora **MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en el predio ubicado en **LOS ALAMOS CRA 21 N 14-08 AP 01** identificado con **Matrícula N°119754** en el inmueble se pagó el recibo del agua en los meses siguientes, los cuales cada mes va subiendo más y más el precio al pagar, meses atrás se solicitó una visita, pero el recibo sigue más caro, adjunto los recibos. Octubre \$49.201, noviembre \$33.148, diciembre \$82.706, enero \$112.197, febrero \$113.291 marzo \$148.073, abril \$ 219.984 Por favor solicito que se realice una visita especializada ya que en dos ocasiones anteriores ya fueron y no encuentran daño alguno, la persona que vive en esa propiedad mantiene en el trabajo y llega a dormir y afirma que es muy poco el consumo y cada vez es más alto el recibo. Quedo super atenta a su respuesta Mil gracias
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LOS ALAMOS CRA 21 N 14-08 AP 01**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 119754**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda por valor de **DOSIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CT (\$219.984,00)** con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1195741	1	ACUEDUCTO	1	\$104.904
1195742	2	ALCANTARILLADO	1	\$93.298
1195747	7	ASEO	1	\$21.782

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 (...).
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 119574**, se observa que el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4837	661	597	64	-1	NORMAL	12/04/2022
4818	597	555	42	-1	NORMAL	14/03/2022
4799	555	524	31	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS I...	10/02/2022
4780	524	523	1	-1	NORMAL	13/01/2022
4761	523	0	21	26	DESACUMULACION DE CONSU...	13/12/2021

5. 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 119574.**
6. 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. **Matrícula 119574.**
7. 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”.

8. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de febrero de 2022, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó a cabo el día 09 de febrero de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 119574.**

“LECTURA 557, NUMERO DE PERSONAS 4, PRESENTA FUGA EN EL SANITARIO POR EL AQUESTOP. MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE APTO 201. ATIENDE: WILLIANNYS GRANADILLO”

EPA EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.		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 E.S.P. 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 E.S.P. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>							
Datos del Predio							
Metricula	119574	Ruta	0660046114	Ciclo	6 - CICLO 6	Estrato	MEDIO
Suscriptor	DIEGO GALLEGU RENDON			Telefono		Uso	RESIDENCIAL
Dirección	CR 21 A 14 - 8 AP 201			Fecha	AA	MM	DD
Barrio	LOS ALAMOS						
Información Técnica							
Medidor	Marca	Controlagua	Consumo	Lect. Actual	524	Observaciones:	NORMAL
	Clase	C	Diam.	Lect. Anterior	523		
	Serie	017513	Consumo	1	Lectura Periodo:	555	
Información Terreno							
Medidor	Marca	Controlagua	Lectura Actual	557	Estado Externo del Medidor	Bueno	Adelante
	Clase	C	Diam.			Regular	Atrás
	Serie	12-017513				Malo	En el medidor
Precinto Adelante				Precinto Atrás			
Clase de Uso							
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial	
Inquilinato		No. Locales		Actividad		Actividad	
Unidades Habitacionales	3	Unidades Habitacionales		Número Personas		Número de Personas	
Número de Locales		Número de Personas		Especial		Provisional	Número de Personas
Número de Personas	A	Oficinas		Número de Personas		Otro	
Tanques							
Elevado	Si	No	Lts	Huellas de Rebosa	Si	Reciente	Escape Actual
Superficial	Si	No	Lts		No	Antigua	Si
Fugas Perceptibles							
Baño Principal		Baño auxiliar		Otros			
Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos			
Ducha		Ducha		Ducha			
Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador		
	Tapón		Tapón		Tapón		
Cocina		Lavadero		Otros			
Lavaplatos	Llave	Orinales		Tuberías	Llaves	Antejardin	Patio
Fugas Imperceptibles							
Prueba con Geófono		Localización:					
Si	No	Nota: presenta fuga en el sanitario por el Agvestop					
Solicitado por crítica:							
Observaciones:		Nota: medidor registra normal, serie HPT 201					
Firma	Jorge E. Gaviria A						
Nombre	2022 Inspector 02 09						
	Fecha/Mes	AA	MM	DD	Código:	Hora Inicial:	

9. Que, como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece:

“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, **le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar**, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.

Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada por parte de área crítica el día 09 de febrero de 2022, al predio identificado con **Matricula 119574**, se observa que el inmueble presenta registro por **FUGA EN EL SANITARIO POR EL AGUASTOP**.

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. **Matricula 119574**.
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, 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”*

13. Que, en consecuencia, a la solicitud de la peticionaria, se ordenó la práctica de una GEOFONIA al predio identificado con **Matricula 119574**, con la finalidad de verificar de nuevo si el predio aun presentaba fugas de tipo imperceptible y se encontró lo siguiente:

09 de mayo de 2022: “LEC 675. SERIE 515, 5 PERSONAS. FUNCIONA OFICINAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA DANIELA

Manuela Fernanda Gomez Samudio por Michael G. GARCIA
EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP
 NIT. 890.000.439-9

Código: GCP-14-014
 Versión: 02
 Fecha de Emisión: 08-09-05
 Página 1 de 1

Datos de la orden

Número: 157 Descripción: GEOFONIA Código: 828620
 Fecha: 2022 05 06 Solicitado por: PQR ATU GCP Atendido por: 248 - JOSE FERNY LANDAZURI

Datos del predio

Suscriptor: RENDON DIEGO GALLEGO Matricula: 119574 Ciclo: 6
 Dirección: CR 21 A 14 - 8 AP 201 Barrio: LOS ALAMOS Telefono: 67477318
 Ruta: 066004611440 Sector: -1 Estrato: 3 Tarifa: 1 - RESIDENCIAL
 Rural: NO Vereda: Ramal:

Datos del medidor

Marca: CONTROLAGUA Serie: 017513 Diámetro(plug): Lectura: 661 Clase y tipo:

Datos en Terreno

Medidor									
Marca	Serie	Clase	Tipo	Prueba de Litró					
CONTROLAGUA	017513	I	W						
Diámetro (pulg.)	Acometida (pulg.)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura				
1 1/2	1 1/2	S	S	S	661				

Predio

Uso: Residencial Lote Desocupado En Construcción CNL
 No. Personas: 5 Lavamanos: 7 Baños: 1 Duchas: 1 Grifos: 10 Otros: 10

Tipo de Fuga

Perceptible: Interna Externa Otro, especifique:

Observaciones

medidor NO registra sub 47 - Instalaciones Internas
 normales - para este mes el consumo # de personas
 y consumo proyectado Reporte de Materiales Utilizados 15-16 metros

Material Utilizado	Adaptador Macho	Adaptador Hembra	Codo	Unión	Tee	Tubería PVC	Reducción	Tapón	Válvula	Otro, especifique:
Diámetro (pulg.)										
Cantidad										

Visitas Realizadas

Fecha	Observación	Operario

Fecha de Ejecución			Hora		Nombre del Operario		Nombre del Usuario	
AA	MM	DD	Inicial	Final				
22	05	09			Gildardo Zúñiga		Diego Gallego	

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos - ATU: Atención al Usuario - GCP: Gestión Control Pérdidas - CNL: Causa de No Lectura

Señal usuario, para cualquier inquietud o reclamación, favor comunicarse con la dependencia correspondiente:

Peticiones, Quejas y Reclamos - 7441621 ext. 106	Atención al Usuario - 7411172	Gestión Control Pérdidas - 7452321
--	-------------------------------	------------------------------------

- Que, de la Geofonía realizada se pudo confirmar que no hay fugas ni situaciones causantes del alto consumo, por lo cual no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No 57611801, No. 57960466No. 58310319** correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril de 2022 por la cual reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 119574.**
- Que se recomienda a los usuarios, 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. **Matricula 119574.**

16. 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

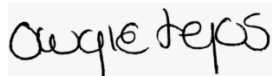
ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON**, en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto, No **57611801**, No. **57960466** No. **58310319** correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril de 2022 por la cual reclama, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el procedimiento de revisión previa y GEOFONIA, sin encontrar anomalías o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 119574.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON**, 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 119574**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA ESMERALDA MEDINA LAITON**, de la presente Resolución

ARTÍCULO CUATRO: 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 por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P. Dado en Armenia, Q., a los nueve (09) días del mes de mayo de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP