

AVISO No. 154

20 Marzo de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **FABIOLA CORREA SALAZAR** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5323 DEL 12 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **FABIOLA CORREA SALAZAR**

Dirección del predio: **CALLE 1 NORTE # 16-08**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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. 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA
Abogado Contratista
Dirección Comercial. EPA E.S.P



Armenia, 20 Marzo de 2024

Señor (a):

FABIOLA CORREA SALAZAR

Dirección de notificación: **CALLE 1 NORTE # 16-08**

Matricula: **49279**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 154 - **RESOLUCION PQRDS No. 5323 DEL 12 DE MARZO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 154 - RESOLUCION PQRDS No. 5323 DEL 12 DE MARZO DE 2024. "POR MEDIO DEL 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 5323
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR761794
MATRICULA 49279

El Abogado 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, la peticionaria **FABIOLA CORREA SALAZAR**, 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 **No. 2024PQR761794**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 1 NORTE # 16-08**, identificado con **Matrícula 49279**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 1 NORTE # 16-08**, identificado con **Matrícula 49279**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **NOVENTA Y TRES TRESCIENTOS SESENTA PESOS MCTE. (\$93.360,00)**, correspondientes a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

49279 - CORREAL SALAZAR FABIOLA

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 93.360,00	\$ 93.360,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 214.710,00	15/02/2024

3. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
5. Que, una vez revisados los registros de medición del predio identificado con matrícula **49279**, se evidencia que las observaciones de lectura son normal.



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	3	5269	2011	2007	4	LECTURA	NORMAL	05/03/2024
2024	2	5250	2007	1999	8	LECTURA	NORMAL	05/02/2024
2024	1	5231	1999	1993	6	LECTURA	NORMAL	05/01/2024
2023	12	5212	1993	1984	9	LECTURA	NORMAL	06/12/2023
2023	11	5193	1984	1970	14	LECTURA	NORMAL	07/11/2023

6. Que, se envió visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

LEC 2011. SERIE OK. PRESENTA FUGA TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA. PREDIO DESOCUPADO DESDE EL 10 DE FEBRERO SEGUN USUARIA. FIRMA FABIOLA CORREAL... JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

7. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad ordenar algún descuento y/o ajustes, respecto del servicio de acueducto y alcantarillado, toda vez que como se evidenció en la visita de verificación, existe un registro por fuga en TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA.

8. 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.

9. 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 2. 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".

10. Que, conforme a lo anterior la peticionaria debe proceder a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de que no se siga presentando consumo



en el predio que está desocupado.

11. Que, conforme a la visita de verificación y a los recibos de la EDEQ anexados por la peticionaria, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de aseo **No. 66443941**, en el sentido de que no se realicen cobros respecto de producción de aseo. **Mat. 49279**.
12. 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”*.
13. 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. **Matrícula 49279**.
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: Acceder a la pretensión de la peticionaria **FABIOLA CORREA SALAZAR**, ordenando al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de aseo **No. 66443941**, en el sentido de que no se realicen cobros respecto de producción de aseo. **Mat. 49279**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la usuaria **FABIOLA CORREA SALAZAR**, a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de poder cobrar cargos fijos, en el predio desocupado.

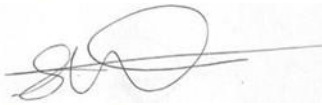
ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la usuaria **FABIOLA CORREA SALAZAR**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya 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; y también realizar revisiones periódicas con el fin de detectar fugas.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **FABIOLA CORREA SALAZAR**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 . 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 doce (12) días del mes de Marzo de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.

