

AVISO No. 356

22 Mayo de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **ANA MARIA GIRALDO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 7350 DEL 14 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **ANA MARIA GIRALDO**

Dirección del predio: **CARRERA 18 # 70 -20. CASA 34.**

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, 22 Mayo de 2024

Señor (a):

ANA MARIA GIRALDO

Dirección de notificación: **CARRERA 15 # 23-44. APTO 201.**

Matrícula: **No. 117972.**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 356 - **RESOLUCION PQRDS No. 7350 DEL 14 DE MAYO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 356 - RESOLUCION PQRDS No. 7350 DEL 14 DE MAYO DE 2024**”

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 7350
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2024PQR677823 DEL 2024-04-32
MATRICULA 117972

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, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **ANA MARIA GIRALDO**, 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 en lo manifestado en su escrito de petición con Radicado **2024PQR76435 DEL 2024-03-22**, respecto al predio ubicado en la **C.R. CABO DE LA VELA. CS 34 - KM 1 VIA TEBAIDA**, identificado con **Matrícula No.117972**, la entidad prestadora del servicio mediante **Resolución PQRDS 5949 del 12 de abril de 2024** dio respuesta a el Derecho de Petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *No acceder a la pretensión de la peticionaria **ANA MARIA GIRALDO**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *Recomendar a la usuaria **ANA MARIA GIRALDO**, a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de evitar altos consumos.*

ARTÍCULO TERCERO: *Recomendar a la usuaria **ANA MARIA GIRALDO**, 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 **ANA MARIA GIRALDO**, 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 . 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.*

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024)”

2. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 12 de abril del año 2024 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio **5950**.
3. Que, el día 16 de abril de 2024, se surtió notificación personal de la Resolución PQRDS 5949.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **ANA MARIA GIRALDO**, interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **Resolución PQRDS 5949 del 12 de Marzo de 2024**.
5. Que, respecto al recurso de reposición interpuesto por el peticionario, es menester de la entidad modificar algunos argumentos expuestos en el **Resolución PQRDS 5353 del 12 de abril de 2024**.
6. 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 (...).*
7. 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*.
8. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 117972**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura normal:

| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2024 | 4 | 5303 | 588 | 562 | 26 | LECTURA | NORMAL | 26/04/2024 |
| 2024 | 3 | 5284 | 562 | 537 | 25 | LECTURA | NORMAL | 26/03/2024 |
| 2024 | 2 | 5265 | 537 | 500 | 37 | LECTURA | NORMAL | 27/02/2024 |
| 2024 | 1 | 5246 | 500 | 482 | 18 | LECTURA | NORMAL | 26/01/2024 |
| 2023 | 12 | 5227 | 482 | 457 | 25 | LECTURA | NORMAL | 27/12/2023 |

9. Que, se evidencia que se había presentado un alto consumo para el periodo correspondiente al mes de abril.
10. Que, por lo anterior se envió visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

LEC 548 SURTE 1 VIVIENDA 4 PERSONAS. PRESENTA FUGA EN SANITARIO. NO PROCEDE DESCUENTOS. USUARIO DEBE REPARAR..... YON OSPINA.

11. Que, conforme a lo anterior se logró evidenciar que el incremento de ese consumo correspondió a la fuga evidenciada en la visita de verificación relacionada anteriormente.
12. Que, es importante recordar que al momento de identificar la fuga en la visita de verificación no fue necesario la utilización de un geófono.

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.

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”.*

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, 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 117972.**



15. Que, así mismo se evidencia que el consumo al interior del predio ha disminuido, por lo cual se infiere que ya se realizó la correspondiente reparación y por consiguiente se vio reflejada la misma en los consumos del predio identificado con matrícula **No. 117972**.
16. Que, en razón de lo anterior, se procede a **CONFIRMAR** el contenido de la **Resolución PQRDS 5949 del 12 de Abril de 2024**.
17. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
18. Que, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.
19. 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: CONFIRMAR el contenido de la **Resolución PQRDS 5949 del 12 de Abril de 2024**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **ANA MARIA GIRALDO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **ANA MARIA GIRALDO**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **ANA MARIA GIRALDO**, que una vez notificada la presente Resolución, no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de Mayo de Dos Mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P