

AVISO No. 459

17 Junio de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **GLORIA MERCEDES ZAMORA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS No. 8228 DEL 06 DE JUNIO DE 2024**

Persona a notificar: **GLORIA MERCEDES ZAMORA**

Dirección del predio: **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2.**

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, 17 Junio de 2024

Señor (a):

GLORIA MERCEDES ZAMORA.

Dirección de notificación: **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2.**

Matrícula: **No. 107128.**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 459 - **RESOLUCIÓN PQRDS No. 8228 DEL 06 DE JUNIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 459 - RESOLUCIÓN PQRDS No. 8228 DEL 06 DE JUNIO 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 8228
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR834015 Y 2024PQR734930
MATRICULA 107128

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 **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, 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 sus escritos de petición con radicados **No. 2024PQR834015 Y 2024PQR734930**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2**, identificado con **Matrícula 107128**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CARRERA 11 # 22N – 36. CR. QUINTAS DE SAN SEBASTIAN – CS 2**, identificado con **Matrícula 107128**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 **107128**, se evidencia que las observaciones de lectura son normal, pero que en los dos últimos dos periodos se presentó un incremento del consumo.

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	5	5310	108	85	23	LECTURA	NORMAL	14/05/2024
2024	4	5291	85	60	25	LECTURA	ALTO CONSUMO...	13/04/2024
2024	3	5272	60	50	10	LECTURA	NORMAL	12/03/2024
2024	2	5253	50	35	15	LECTURA	NORMAL	12/02/2024
2024	1	5234	35	22	13	LECTURA	NORMAL	12/01/2024

6. Que, se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa, donde se evidencia que se realizó una visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

LECTURA 86, NUMERO DE PERSONAS 2, SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES, FUGA NO PERCEPTIBLE, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES
ATIENDE: PAULA JIMENEZ

7. Que, conforme a lo arrojado por la visita de verificación se procedió a enviar geofonia la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

LECTURA 103, 4 PERSONAS SURTE VIVIENDA MEDIDOR REGISTRA FUGA MINIMA NO VISIBLE QUE NO SE PUEDE DETECTAR SE RECOMIENDA REALIZAR APIQUES O CAMBIO D ETUBERIA, NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LA LECTURA TOMADA...LAURA MARCELA SERNA

8. Que, conforme a lo anterior se le recomienda a la usuaria, realizar cambio en la tubería, para así evitar dichas fugas, y si es del caso realizar apiques con el fin de ubicar la fuga en el menor tiempo posible.
9. 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.

10. 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”.

11. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 67246573 y No. 66874540**, en el sentido de que solo se le cobren **15mts3** de consumo. **Mat. 107128.**
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 107128.**
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,

RESU ELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión de la peticionaria **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 67246573 y No. 66874540**, en el sentido de que solo se le cobren **15mts3** de consumo. **Mat. 107128.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la usuaria **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de evitar altos consumos.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la usuaria **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, 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 **GLORIA MERCEDES ZAMORA**, 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 seis (06) días del mes de junio de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.