

AVISO No. 566

27 agosto de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **SANDRA JULIANA BASTIDAS** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 5692 DEL 15 DE AGOSTO DE 2025**

Persona a notificar: **SANDRA JULIANA BASTIDAS**

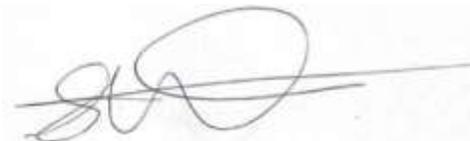
Dirección del predio: **URB. PORTAL DE PINARES MZ 14 – CS 15**

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

Armenia, 27 de agosto de 2025

Señor (a)
SANDRA JULIANA BASTIDAS
Dirección: **URB. PORTAL DE PINARES MZ 14 – CS 15**
Matricula No: **92646**
Armenia, Quindío

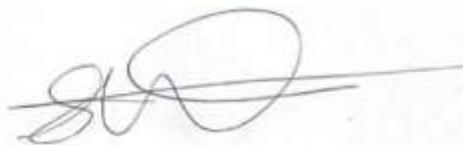
ASUNTO: Notificación por **Aviso 566 – “RESOLUCION PQRDS No. 5692 DEL 15 DE AGOSTO DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 566 – “RESOLUCION PQRDS No. 5692 DEL 15 DE AGOSTO DE 2025”**

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

RESOLUCION PQRDS 5692
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2025PQR4167
MATRICULA 92646

El director 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 **Sandra Juliana Bastidas**, 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 **2025PQR3584**, respecto al predio ubicado en la **mz 14 – cs 15 Urb. Portal de Pinares**, identificado con **matrícula 92646**, la entidad prestadora del servicio mediante **resolución PQRDS 5448 del 17 de julio de 2025** dio respuesta a el derecho de petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **SANDRA JULIANA BASTIDAS**, en el sentido de realizar ajustes a la cuenta objeto de reclamación, toda vez que los consumos facturados obedecen al gasto real del inmueble y el consumo facturado para el periodo de abril es consecuencia de una fuga detectada en la tubería sanitaria del predio identificado con **matrícula 92646**.

ARTÍCULO SEGUNDO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **SANDRA JULIANA BASTIDAS**, en el sentido de realizar reembolsos por el dinero pagado por la usuaria para la reparación de las fugas en el predio, toda vez que dicho procedimiento se encuentra dentro de sus deberes, **matrícula 92646**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria **SANDRA JULIANA BASTIDAS** del contenido de la presente resolución

ARTICULO CUARTO: Contra 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 director comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico atencionalciudadano@empa.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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

2. Que, se surtió notificación personal el día 21 de julio de 2025.
3. Que, dentro de los términos establecidos en la ley, la señora **Sandra Juliana Bastidas**, interpuso recurso de reposición en contra de la **resolución PQRDS 5448 del 17 de julio de 2025**.
4. 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 (...).
5. Que, como se le informó en la **resolución PQRDS 5448 del 17 de julio de 2025**, se procedió a enviar visita de verificación al predio, en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

MEDIDOR JANZ, SERIE Q18HA0000000017061, DIAMETRO 1/2, LECTURA 1251, PERSONAS 1, UNIDADES 1, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE VIVIENDA , ATENDIO SANDRA BASTIDAS, REVISO JORGE GAVIRIA, SOLICITO ANGELICA. NO PROCEDE CONSUMOS COBRADOS ACODE A LAS LECTURAS.

6. Que, tal y como manifestó en su escrito de petición, usted realizó las reparaciones al encontrar dicha fuga, por lo cual era un fuga de carácter perceptible, respecto de dichas fugas, 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 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”.

8. Que, en razón de lo anterior, se procede a **confirmar** el contenido de la **resolución PQRDS 5438 del 16 de julio de 2025**.
9. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario deberá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo.
10. 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.
11. Que, una vez notificada la presente resolución, **no** procede recurso alguno.
12. 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 en su totalidad el contenido de la **resolución PQRDS 5448 del 17 de julio de 2025**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **Sandra Juliana Bastidas**, de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **Sandra Juliana Bastidas** 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

ARTICULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **Sandra Juliana Bastidas** que, una vez notificada la presente resolución, no procede ningún otro recurso

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) días del mes de agosto de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director Comercial E.P.A. E.S.P.

Proyectó: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista

