

07 noviembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **PAULA ANDREA RAMÍREZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6642 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2025**

Persona a notificar: **PAULA ANDREA RAMÍREZ**

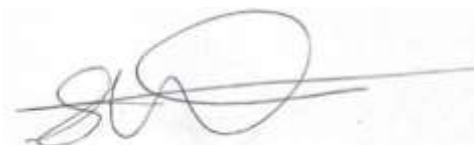
Dirección del predio: **CALLE 13 # 11 – 39 PISO 2**

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



Armenia, 07 de noviembre de 2025

Señor (a)

PAULA ANDREA RAMÍREZ

Dirección: **CALLE 13 # 11 – 39 PISO 2**

Matricula No: **167148**

Celular: **318 759 4236**

Armenia, Quindío

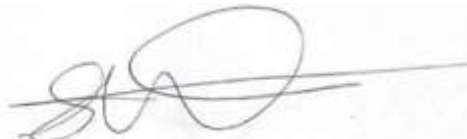
ASUNTO: Notificación por **Aviso 768 – “RESOLUCION PQRDS No. 6642 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 768 – “RESOLUCION PQRDS No. 6642 DEL 28 DE OCTUBRE 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 6642
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2025PQR5779
MATRICULA 167148



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 **Paula Andrea Ramírez**, 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 2025PQR5159**, respecto al predio ubicado en la **calle 13 # 11 – 39 piso 2**, identificado con **matrícula 167148**, la entidad prestadora del servicio mediante **resolución PQRDS 7041 del 29 de septiembre de 2025** dio respuesta a el derecho de petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO** que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **matrícula 167148**, púes el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que en visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta fuga en un sanitario por el aguastop, situación que generó el alto consumo facturado, además de lo manifestado en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua, **matrícula 167148**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **CIUDADANO ANONIMO** de la presente resolución.

ARTÍCULO 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@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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

2. Que, se surtió notificación personal por medio electrónico el día 01 de octubre de 2025.
3. Que, dentro de los términos establecidos en la ley, la señora **Paula Andrea Ramírez**, interpuso recurso de reposición en contra de la **resolución PQRDS 7041 del 29 de septiembre 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 7041 del 29 de septiembre de 2025** y de conformidad con lo solicitado por usted en el escrito de petición inicial se envió visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

matrícula ok serie ok lectura 87 surte 1 unidad funciona normal 1 sanitario tiene fuga por el aguastop viven 4 personas hay 5 sanitarios

6. Que, como se evidencia en el anterior anexo, la Empresa envió visita de verificación con el fin de determinar cuáles fueron las causas generadoras del incremento en el consumo, donde se evidenció que un sanitario tiene fuga en el agua stop, situación que generó el incremento en el consumo.
7. Que, respecto de la fuga 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.

8. 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”.

9. Que, en razón de lo anterior, se procede a **confirmar** el contenido de la **resolución PQRDS 7041 del 29 de septiembre de 2025**, de conformidad con lo anteriormente expuesto y recalando además que para la ubicación de la fuga, no fue necesario el uso de un geófono, por lo cual nos encontramos frente a una fuga de carácter perceptible, la cual es responsabilidad del usuario.
10. 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.
11. 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
12. Que, una vez notificada la presente resolución, **no** procede recurso alguno.
13. 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 7041 del 29 de septiembre de 2025**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **Paula Andrea Ramírez**, de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **Paula Andrea Ramírez**, que una vez notificada la presente resolución, no procede ningún otro recurso

Dado en Armenia, Q., a los veintiocho (28) días del mes de octubre 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