

AVISO No. 0058

02 De Febrero de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 0311 DE 25 DE ENERO DE 2024**

Persona a notificar: **OLGA CECILIA HERNANDEZ**

Dirección del predio: **BARRIO ZULDEMAYDA MANZANA 22 CASA 3**

Funcionario que expidió el acto: **IVAN DARIO GUTIERREZ**

Cargo: **PROFESIONAL I**

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,



IVAN DARIO GUTIERREZ

PROFESIONAL I

Dirección Comercial. EPA E.S.P

Armenia, 02 De Febrero de 2024

Señor (a):

OLGA CECILIA HERNANDEZ

Dirección de notificación: **BARRIO ZULDEMAYDA MANZANA 22 CASA 3**

Matricula: **12700**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0058 - **OFICIO PQRDS 0311 DE 25 DE ENERO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0058 - OFICIO PQRDS 0311 DE 25 DE ENERO DE 2024 "POR MEDIO DE LA 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,



IVAN DARIO GUTIERREZ

PROFESIONAL I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



**RESOLUCION PQRDS 0311
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO2024PQR931699 DE 05/01/2024
MATRICULA12700**

El profesional 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 **OLGA CECILIA HERNÁNDEZ**, 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 **RADICADO2024PQR931699**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **BARRIO ZULDEMAYDA MANZANA 22 CASA 3**, identificado con **Matrícula 12700**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO ZULDEMAYDA MANZANA 22 CASA 3**, identificado con **Matrícula 12700**., se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente de pago por valor de **CIENTO UN MIL DIEZ PESOS MCTE (\$ 101.010,00)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.

ACUEDUCTO	1	\$ 41.519,00
ALCANTARILLADO	1	\$ 35.199,00
ASEO	1	\$ 24.292,00

3. Que, en virtud a su solicitud se observa en el sistema a práctica de una visita de verificación en la cual se llevó a cabo el 10 de enero de 2024 y se encontró lo siguiente:

“LEC 782. 1 PERSONA. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. EXISTE FUGA EN EL SANITARIO. FIRMA OLGA HERNANDEZ”

Que 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 al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 12700**, se observa lo siguiente:



Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2023	12		5229	771	752	19 LECTURA	NORMAL	28/12/2023
2023	11		5210	752	735	17 LECTURA	NORMAL	28/11/2023
2023	10		5191	735	721	14 LECTURA	NORMAL	30/10/2023
2023	9		5172	721	700	21 LECTURA	NORMAL	29/09/2023
2023	8		5153	700	681	19 LECTURA	NORMAL	30/08/2023

- Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 10 de enero de 2024, al predio identificado con **Matrícula 12700**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO.
- Que la fuga que se presentó en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matrícula 12700**.
- 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, la usuaria está obligada a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“**Artículo 2º. 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”

- Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta **Nro. 65651774** por la cual reclama el peticionario, dado que, el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento ALTO CONSUMO debido al registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO.
- Que, se recomendará a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 12700**.



11. 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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ**, el sentido de relíquidar liquidar la cuenta **Nro. 65651774** por la cual reclama el peticionario, dado que la cuenta en mención fue facturada con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio registra por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **OLGA CECILIA HERNANDEZ**, debe proceder a reparar la FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO, en aras a evitar cobros por alto consumo ocasionado por esta, dado que todo lo registrado por el medidor es facturado.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ**, 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 12700**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **OLGA CECILIA HERNANDEZ**, 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 veinticinco (25) días del mes de enero de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado II Dirección
Comercial EPA ESP (MFG)



