

AVISO No. 1006

25 de noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 12846 DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JOHANNA GIRALDO**

Dirección del predio: **MANZANA 15 CASA 15 GUAUDUALES DE LA VILLA**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

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 director comercial (E) 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

Atentamente,


JOSE LANDAZURI
Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial. EPA E.S.P



Armenia, 25 de noviembre de 2024

Señora:

JOHANNA GIRALDO

Dirección: **MANZANA 15 CASA 15 GUAUDUALES DE LA VILLA**

Matrícula No. 90932

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1006 – **RESOLUCIÓN PQRDS 12846 DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso 1006 – **RESOLUCIÓN PQRDS 12846 DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2024 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN.”**

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,



Auxiliar Administrativo I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



RESOLUCION PQRDS 12846



POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

RADICADOS No. 2024PQR837079

MATRICULA 90932

El Director comercial (E) 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 **JOHANNA 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 con lo manifestado en su escrito de petición con radicado **No. 2024PQR837079** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección: **MANZANA 15 CASA 15 GUAUDUALES DE LA VILLA.**
2. 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 (...).
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **matrícula 90932**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **paz y salvo** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, respecto del alto consumo registrado se evidencia visita de crítica el día 30 de septiembre del presente año, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y tuvo el siguiente resultado:

“LETCURA 37, 4 PERSONAS MEDIDOR REGISTRA NORMAL PRESENTA FUGA EN SANITARIO POR AGUA STOP”

5. Que, como se observa en los resultados de la visita de crítica, se confirma la lectura de 37m3 y es hallada una fuga en un sanitario, **matricula 90932.**
6. 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.

7. Que, conforme a su petición se envió nueva visita de verificación el 12 de noviembre al predio identificado con matrícula **90932** y arrojó el siguiente resultado:

“MEDIDOR DIEHL SERIE H24VA263495 LECTURA 56, 4 PERSONAS, SURTE VIVIENDA 2 NIVELES LOS CUALES SE ENCUENTRAN DESOCUPADOS FUERON HABITADOS HACE 8 DIAS INFORMA EL USUARIO, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL, AL HACER PRUEBA DE LITRO .”

8. Que, teniendo en cuenta lo anterior, se observa que la fuga hallada en el sanitario ya fue reparada y se confirma una lectura para la fecha del 12 de noviembre de 56m³, **matricula 90932**.
9. Que, al revisar el registro de mediciones, se observa que para el periodo de septiembre se presentó un alto consumo de 31m³ con una diferencia de lectura de 6m³ y 37m³, **matricula 90932**.

| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promedio... | Cuenta de... | Uso |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|----------------------------|----------------|---------------------|--------------|-------------|
| 2024 | 10 | | 5421 | 51 | 37 | 14 | LECTURA NORMAL | 28/10/2024 | 16 | 69356466 | RESIDENCIAL |
| 2024 | 9 | | 5401 | 37 | 6 | 31 | LECTURA ALTO CONSUMO CO... | 26/09/2024 | 13 | 68979986 | RESIDENCIAL |
| 2024 | 8 | | 5381 | 6 | 3054 | 6 | LECTURA NORMAL | 28/08/2024 | 14 | 68603463 | RESIDENCIAL |
| 2024 | 7 | | 5360 | 3054 | 3054 | 14 | LECTURA BAJO LLAVE | 26/07/2024 | 14 | 68227277 | RESIDENCIAL |
| 2024 | 6 | | 5341 | 3054 | 3040 | 14 | LECTURA NORMAL | 26/06/2024 | 15 | 67852210 | RESIDENCIAL |

10. Que, de la misma manera se observa que para el periodo de octubre se facturarán 14m³ bajo la observacion de lectura normal por diferencia de lectura de 37m³ y 51m³, **matricula 90932**.
11. Que, la empresa debe informar que el alto consumo registrado en el periodo de septiembre fue confirmado por dos visitas de verificacion hechas al predio identificado con **matricula 90932**.



12. Que, así mismo la empresa cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: “...*Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores*”
13. Que, se informa que el valor facturado por el servicio de alcantarillado es proporcional al consumo de acueducto registrado por el predio identificado con **matricula 90932**.
14. Que, por los motivos anteriores no se encuentra procedente realizar ajustes en la facturación correspondiente al predio identificado con No de matricula 90932, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa mediante visita de crítica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de septiembre, matricula **90932**.
15. Que, de la manera más cordial, se invita al usuario a tener un uso moderado y responsable del consumo de agua en el predio identificado con **matricula 90932**.
16. 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*”.
17. 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 las pretensiones de la peticionaria señora **JOHANNA GIRALDO** en el sentido de ajustar la cuenta objeto de reclamación toda vez que se demuestra que empresas públicas de armenia cumplió con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa mediante

visita de crítica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de septiembre, matrícula 90932.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria **JOHANNA GIRALDO** del contenido de la presente resolución.

ARTICULO TERCERO: 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 director comercial (E) 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

Dado en Armenia, Q., el día 14 del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL HINCAPIE VALENCIA

Director comercial (E)

Proyectó y elaboró: Nicolas Andres Giraldo – Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II