

AVISO No. 1007

25 de noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 12855 DE 15 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **VICTORIA EUGENIA BOTERO**

Dirección del predio: **CALLE 23N # 15 – 21. AP 606 ED OASIS DE LAURELES**

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

Señor (a):

Victoria Eugenia Botero.

Dirección: **Calle 23n # 15 – 21. ap 606 ed oasis de laureles.**

Matricula No. 113769

ASUNTO: Notificación por Aviso 1007 – **RESOLUCIÓN PQRDS 12855DE 15 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso 1007 – **RESOLUCIÓN PQRDS 12855 DE 15 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,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



RESOLUCION PQRDS 12855
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

RADICADO No.2024PQR665979

MATRICULA 113769

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 peticionaria **Victoria Eugenia Botero**, 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 a lo manifestado en su escrito con radicado **No. 2024PQR665979**, respecto al predio ubicado en la **calle 23n # 15 – 21. ap 606 ed oasis de laureles**, identificado con **matrícula 113769**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **calle 23n # 15 – 21. ap 606 ed oasis de laureles**, identificado con **matrícula 113769**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **dos millones setecientos veinticinco mil ochocientos cincuenta pesos (\$2.725.850,00) MCTE**, por los conceptos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

113769 - AMPARO HERRERA ARIAS

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 20

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 2.725.850,00	\$ 1.056.430,00	\$ 1.669.420,00	\$ 0,00	\$ 0,00

3. 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, se procedió a revisar los consumos de los últimos **cinco (5) meses**, del predio identificado con matrícula **113769**, donde se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura normal, pero para los periodos correspondientes a los meses de octubre y noviembre se presentó un alto consumo.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	11	5429	3227	3073	154	LECTURA	ALTO CONSUMO...	13/11/2024
2024	10	5409	3073	2824	249	LECTURA	ALTO CONSUMO...	11/10/2024
2024	9	5389	2824	2823	1	LECTURA	NORMAL	12/09/2024
2024	8	5369	2823	2822	1	LECTURA	NORMAL	14/08/2024
2024	7	5348	2822	2822	0	LECTURA	NORMAL	13/07/2024



5. Que, conforme a lo anterior se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa, encontrando que se realizó visita de verificación por crítica, la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

LECTURA 3084 NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA SEGUN PORTERIA EL APTO
ESTA DESOCUPADO VISITA REALIZADA POR FRC HERNAN BOLAÑOS

6. Que, posterior a dicha visita de verificación por crítica se envió otra visita con el fin de poder determinar las causas del incremento en el consumo, el resultado fue el siguiente:

Observación

LECTURA 3226, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, SURTE APTO DESOCUPADO HACE 2 MESES MEDIDOR MESTRA FUGA INTERNA NOTA; NO SE PUDO INGRESAR AL APTO POR QUE NO DEJARON LAS LLAVES , MAL , NOTA ME LLAMARON QUE FUERA A REVISAR EL APTO 1:30 PM. Y SE ENCONTRO 2 FUGAS EN 2 SANITARIOS, POR EL ARBOL DE SALIDA LLAVE DE REGISTRO CERRADA Y MALA , NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORD EA LAS LECTURAS TOMADAS REVISO JAIRO VALENCIA REPORTO SEBASTIAN HERRERA ..

7. Que, como se evidencia en el resultado de la visita de verificación, en el predio identificado con **matrícula 113769**, se observó que presenta 2 fugas en 2 sanitarios por el árbol de salida, así mismo la llave de registro se encuentra cerrada y en mal estado.
8. 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. **matricula 113769**.
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 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.”

11. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar las cuentas de acueducto por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **matrícula 113769**, 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 presentó **2 fugas en 2 sanitarios por el árbol de salida, así mismo la llave de registro se encuentra cerrada y en mal estado**, situación que generó el alto consumo facturado.

12. Que, se recomienda 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 113769.**
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: Informar a la peticionaria, señora **Victoria Eugenia Botero**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas de acueducto por las cuales reclama, correspondientes al predio identificado con **matrícula 113769**, pues 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 **2 fugas en 2 sanitarios por el árbol de salida, así mismo la llave de registro se encuentra cerrada y mala.**

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que se debe reparar y 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 113769.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **Victoria Eugenia Botero**, de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Contra 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.

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024)



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL HINCAPIE VALENCIA

Director Comercial (e)

EPA ESP

Proyectó: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II

