

AVISO No 0030
11 DE ENERO 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **SHEILA JULISSA TRUJILLO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0007 del 02 DE Enero de 2024**

Persona a notificar: **SHEILA JULISSA TRUJILLO**

Dirección de notificación: **CR 19# 28N-60MZ E CS 2 CR SANTILLANA DEL MAR**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR**

Cargo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO II**

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



IVAN DARIO GUTERREZ HERRERA

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 11 DE ENERO 2024

Señor(a):

SHEILA JULISSA TRUJILLO

Dirección: **CR 19# 28N-60MZ E CS 2 CR SANTILLANA DEL MAR**

Matricula: **95072**

Armenia Quindío.

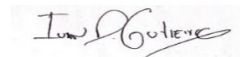
ASUNTO: Notificación por Aviso 0030- **RESOLUCIÓN PQRDS 0007 del 02 DE Enero de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 0030 - RESOLUCIÓN PQRDS 0007 del 02 de enero de 2024**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION 95072”.

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 GUTERREZ HERRERA

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 0007 POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR800249
MATRICULA 95072**

El Profesional Especializado II, 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **SHEILA JULISSA TRUJILLO**, 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. 2023PQR800249**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto de los predio ubicados en **CR 19 # 28N - 60 MZ E CS 2. CR. SANTILLANA DEL MAR**, identificados con **Matrícula 95072**.
2. Que, verificado en el sistema el historial de los predios ubicados en la **CR 19 # 28N - 60 MZ E CS 2. CR. SANTILLANA DEL MAR**, identificados con **Matrícula 95072**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CATORCE PESOS MCTE. (\$469.614,00)**, de los cuales **CIENTO VEINTICINCO MIL NOVENTA PESOS MCTE. (\$125.090,00)**, corresponden a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, mientras que el restante corresponde a un medidor volumétrico por renovación tecnológica, el cual fue diferido a 6 meses.

Contrato
95072 - RUBY LOPEZ HERRERA

| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor | Facturas con Saldo | Valor Último Pago | Fecha último pago |
|---------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| \$ 469.614,00 | \$ 344.524,00 | \$ 125.090,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | 2 | \$ 61.745,00 | 19/11/2023 |

3. 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 (...).*
4. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.*
5. Que, una vez revisados los registros de medición del predio identificado con matrícula **95072**, se evidencia que las observaciones de lectura son normal, que para el periodo correspondiente al mes de diciembre se presentó un alto consumo.
6. Que, se envió visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado: **“LEC 21. 3 PERSONAS. SURTE VIVIENDA. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. LOS 2 SANITARIOS TIENEN FUGA POR EL AGUA STOP. FIRMA SHEILA JULISSA TRUJILLO”**
7. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área defacturación de la entidad

ordenar algún descuento y/o ajustes, toda vez que como se evidenció en la visita de verificación, existe un registro por fuga en 2 SANITARIOS.

8. 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 lossentidos**”.*

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.

9. 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”*

10. Que, conforme a lo anterior la peticionaria debe proceder a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de evitar que se siga presentando el incremento de consumo.

| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2023 | 12 | 5215 | 14 | 0 | 14 | LECTURA | NORMAL | 13/12/2023 |
| 2023 | 11 | 5196 | 0 | 3235 | 4 | LECTURA | MEDIDOR NUEVO | 13/11/2023 |
| 2023 | 10 | 5177 | 3235 | 3230 | 5 | LECTURA | NORMAL | 13/10/2023 |
| 2023 | 9 | 5158 | 3230 | 3227 | 3 | LECTURA | NORMAL | 12/09/2023 |
| 2023 | 8 | 5139 | 3227 | 3222 | 5 | LECTURA | NORMAL | 14/08/2023 |

11. 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”.*

12. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 47386.**

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: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **SHEILA JULISSA TRUJILLO**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes en la matrícula **95072**, por lo ya expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la usuaria **SHEILA JULISSA TRUJILLO**, a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de evitar que se siga presentando el incremento del consumo.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la usuaria **SHEILA JULISSA TRUJILLO**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este; y también realizar revisiones periódicas con el fin de detectar fugas.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **SHEILA JULISSA TRUJILLO**, 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dos (02) días del mes de Enero de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR

Profesional Especializado II

Dirección Comercial E.P.A. E.S.P.