

AVISO No 01

05 de Enero 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **VALENTINA DIAZ TAMAYO.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4189 del 28 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **VALENTINA DIAZ TAMAYO**

Dirección de notificación usuario **C.R. BOSQUES DE CATALUNA CL 22 N 19
100 BL 1 AP 104**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **Contratista**

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 de Enero de 2022

Señor (a):

VALENTINA DIAZ TAMAYO

Correo: [NINGUNO](#)

Dirección: **C.R. BOSQUES DE CATALUNA CL 22 N 19 100 BL 1 AP 104**

Matrícula **No.105198**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 01 RES- PQRDS 4189 del 28 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 01** RES- PQRDS 4189 del 28 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°105198”***.

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4189
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 105198

La Contratista 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 **VALENTINA DIAZ TAMAYO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta inconformidad con el consumo del agua ya que fue debido a un daño en el baño, el daño fue en la válvula de llenado del sanitario y eso hacía que el baño siempre estuviera llenando el tanque, al momento de llegar el recibo con aumento significativo se intentó comunicar con empresas públicas de Armenia para saber el motivo, pero en el momento de las visitas enviadas por Empresas Públicas de Armenia no se encontraba ya que trabaja en las mañanas después de no coordinar las visitas se contactó un plomero para revisar las tuberías y encontrar el daño, el daño ya fue arreglado anexa documentos fotografías de reparación del daño.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **C.R. BOSQUES DE CATALUNA CL 22 N 19 100 BL 1 AP 104**, identificado con **Matrícula 105198**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **TRESIENTOS QUINCE MIL DOCE PESOS MCTE (\$315.012,00)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
1051981	1	ACUEDUCTO	4	\$155.180
1051982	2	ALCANTARILLADO	3	\$123.710
1051987	7	ASEO	3	\$36.122

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 (...)* por ende, se realizará revisión únicamente a las últimas cinco cuentas expedidas por la entidad.
4. Que, en consecuencia, de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 105198**, la cual se llevó a cabo el día 22 de diciembre de 2021, encontrando lo siguiente:

“LEC 213. PREDIO SOLO NO SE PUEDE VERIFICAR Y EL MEDIDOR NO PRESENTA REGISTRO...”

5. 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 (...).*
6. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada no se puede verificar instalaciones internas, pero según manifiesta el usuario en **PQR382384 15 de diciembre de 2021** el predio presentó una fuga perceptible, **FUGA VISIBLE EN LA TUBERIA DEL BAÑO**.
7. Que se le informar a la señora, **VALENTINA DIAZ TAMAYO**, que como la fuga ya fue reparada a partir de la próxima facturación se verá reflejada la disminución de consumo **Matrícula 105198**.
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. **Matrícula 105198**.
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, 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”

11. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas objeto de reclamación, al predio identificado con **Matrícula 105198**, 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 el predio presento registro por **FUGA VISIBLE EN LA TUBERIA DEL BAÑO**.

12. 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 105198**.

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 la pretensión del peticionario, **VALENTINA DIAZ TAMAYO** el sentido de reliquidar las cuentas objeto de reclamación del predio identificado con **Matrícula 105198**, 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 el predio presento registro por **FUGA VISIBLE EN LA TUBERIA DEL BAÑO**.

ARTÍCULO SEGUNDO: informar a la señora, **VALENTINA DIAZ TAMAYO**, que como la fuga ya fue reparada a partir de la próxima facturación se verá reflejada la disminución de consumo **Matrícula 105198**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, **VALENTINA DIAZ TAMAYO**, 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 105198**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, **VALENTINA DIAZ TAMAYO**, 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 veintisiete (27) días del mes de diciembre de Dos Mil veintiuno (2021)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ES