

AVISO No. **0280**

19 de Noviembre de 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA NOHORA PEÑA**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 3538 DEL 10 de Noviembre de 2020

Persona a notificar: **MARIA NOHORA PEÑA**

Dirección de notificación usuario : **CIUD. SORRENTO BL 13 APTO 203**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: Abogada 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 19 de Noviembre de 2020

Señor (a):

**MARIA NOHORA PEÑA**

**MARIA RUTH PEÑA**

**HAIDER PEÑA**

Dirección:

**CIUD. SORRENTO BL 13 APTO 203**

**Matrícula No. 67554**

Armenia, Quindío

.

.

ASUNTO: Notificación por Aviso 0280 RES. PQRDS 3538 DEL 10 de Noviembre de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.0280** RES. PQRDS 3538 DEL 10 de Noviembre de 2020. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN **Matrícula No.67554**".

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 M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION PQRDS 3538**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 67554**

La abogada 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 **MARIA NOHORA PEÑA** y otros, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita revisar las cuentas de su residencia en lo que respecta a las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado en lo corrido del año 2020, manifestando que claramente se observa que ha incrementado de manera irracional las tarifas cada mes, con un aumento sistemático del valor a pagar cada mes transcurrido, lo cual no considera indicando que en el predio solo habitan 2 personas mayores, cuyo gasto de servicio es casi mínimo, informa que en reiteradas ocasiones han manifestado su inconformidad.
2. Que verificado el sistema de la entidad comercial, se observa que debido a atención verbal se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó acabo el día 21 de octubre de 2020, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 1880, 2 PERSONAS, PRESENTA **FUGA EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA**, ATENDIO HAIDER PEÑA, DEBEN REPARAR LA FUGA. NO PROCEDE DESCUENTOS.”

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 al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 67554**, se observa lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1883	1871	12	-1	NORMAL	52460801	6/11/2020
1871	1857	14	-1	NORMAL	52129550	8/10/2020
1857	1848	9	-1	NORMAL	51798944	8/09/2020
1848	1840	8	-1	NORMAL	51469485	6/08/2020
1840	1831	9	-1	NORMAL	51141121	8/07/2020
1831	1824	7	-1	NORMAL	50813419	9/06/2020

5. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 28 de octubre de 2020, al predio identificado con **Matrícula 67554**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA.
6. 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 67554**.

7. 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.*

8. 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”*

9. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas **No.50813419, No.51141121, No. 51469485, No. 51798944, No. 52129550, No. 52460801**, al predio identificado con **Matrícula 67554**, 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 PERCEPTIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA**.

10. 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 67554**.

11. Que se informa a la peticionaria, que la entidad ha atendido sus reclamaciones y brindado respuesta de acuerdo a su inconformidad, es importante que realice la reparación de la fuga para evitar incremento en el consumo. **Matrícula 67554**.

12. 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 los peticionarios, señores **MARIA NOHORA PEÑA y otros**, el sentido de reliquidar las cuentas **No.50813419, No.51141121, No. 51469485, No. 51798944, No. 52129550, No. 52460801**, ya que esta cuenta fue facturada con base en los registros de aparato de medición, considerando además que el predio presentaba registro por FUGA PERCEPTIBLE, EN TANQUE DEL SANITARIO POR ARBOL DE ENTRADA.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a los peticionarios, señores **MARIA NOHORA PEÑA y otros**, que deberá proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 67554**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

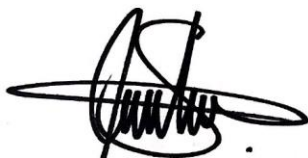
**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a los peticionarios, señores **MARIA NOHORA PEÑA y otros**, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 67554**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a los peticionarios, señores **MARIA NOHORA PEÑA y otros**, 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](mailto: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 nueve (09) días del mes de noviembre de Dos Mil veinte (2020)

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

