

**AVISO No. 1136**

19 de diciembre de 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **HERNANDO ARCILA JARAMIOLLO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 17363 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar **HERNANDO ARCILA JARAMIOLLO.**

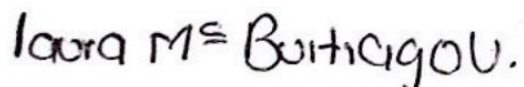
Dirección del predio: **CL 17N # 9 - 03 APTO 101**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Cargo: **Abogada Contratista**

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. 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,



**LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 19 de diciembre de 2023

Señor:

**HERNANDO ARCILA JARAMIOLLO**

Dirección: **CL 17N # 9 - 03 APTO 101**

Correo: **Hernandoarcilabotero@yahoo.es**

Matricula: **52370**

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 1136- OFICIO PQRDS 17363 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1136 - OFICIO PQRDS 17363 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2023. "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,

*Laura M<sup>e</sup> Buitrago.*

**LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.

OFICIO PQRDS No. 17363

Armenia, 11 de diciembre de 2023

Señor:

**HERNANDO ARCILA JARAMILLO**

**Dirección: cl 17 N 9 03 apto 101**

**Correo: Hernandoarcilabotero@yahoo.es**

**Matricula No 52370**

Armenia, Quindío.

**Asunto: Respuesta Petición 2023PQR991046**

Cordial saludo,

Atendiendo su petición radicada en esta entidad, en la cual nos informa que se le incremento el consumo, y solicita una revisión del predio identificado con **Matrícula 52370**, respetuosamente nos permitimos informarle que, de conformidad con lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con matrícula 52370, realizada el día 06 de diciembre de 2023, en la que se encontró lo siguiente:

Inform...	Datos...	Cobro	Ítems	Cambi...	Archiv...	Evidenc
Fecha Asignación						05/12/2023
Fecha Ejecución						06/12/2023
Fecha Legalización						07/12/2023
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						218 - JULIAN VASQUEZ ZORRILLA
Usuario que Genera						Imbuitragov
Usuario que Legaliza						cleons
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación						
LEC 147. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS NADIE ATIENDE. MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR POSIBLE FUGA INTERNA. NO HAY NUMERO PARA LLAMAR. LAURA MARCELA BUITRAGO VALDERRAMA						

“..FICAR INSTALACIONES INTERNAS NADIE ATIENDE. MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POR POSIBLE FUGA INTERNA. NO HAY NUMERO PARA LLAMAR...”

1. Que, de acuerdo a lo observado en el registro de mediciones y visita técnica realizada, se evidencia que no tienen error de lectura, y el consumo está acorde a lo que viene registrando el medidor, así mismo le informo que no es procedente efectuar descuento alguno.
2. 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 (...)**.

3. Que, del resultado obtenido de las visitas de verificación realizadas, al predio identificado con **Matrícula 52370**, se informó que en el predio se evidenció **POSIBLE FUGA PERCEPTIBLE**, ya que el medidor presenta movimiento y en el predio no se encuentra nadie.

1. 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 52370**.

2. 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.*

3. 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.”*

4. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 52370**, 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 **POSIBLE FUGA PERCEPTIBLE**.

5. 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 52370**.

6. 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”.

7. 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”*.
  
8. Frente al presente, 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. 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.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,

*Laura M<sup>te</sup> Buitrago.*

**LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP