

**AVISO No 18**

11 de Enero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4281 del 03 de Enero de 2022

Persona a notificar: **SEBASTIAN AYALA**

Dirección de notificación usuario **CR 16 26 39 BG 3 C.C. LOS PUENTES**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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. advirtiéndole 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, 11 de Enero de 2022

Señor (a):

**SEBASTIAN AYALA**

Dirección del predio: **CR 16 26 39 BG 3 C.C. LOS PUENTES**

Correo: [zebastianfrox3@misena.edu.co](mailto:zebastianfrox3@misena.edu.co)

Matricula No. **63664**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 18 RES- PQRDS 4281 del 03 de Enero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 18 RES- PQRDS 4281 del 03 de Enero de 2022. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 63664”**.

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 4281  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 63664**

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 el (la) señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 16 26 39 BG 3 C.C. LOS PUENTES**, identificado con **Matrícula 63664**.
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 verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 16 26 39 BG 3 C.C. LOS PUENTES**, identificado con **Matrícula 63664**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en PAZ Y SALVO, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que el día 27 de diciembre del 2021, se realizó visita de verificación al predio ubicado en **CR 16 26 39 BG 3 C.C. LOS PUENTES**, identificado con **Matrícula 63664**, en la cual se observó que:  
  
*“LECTURA 1028. SURTE BODEGA 3. FUNCIONA IGLESIA CRISTIANA. ASISTEN 50 PERSONAS APROXIMADAMENTE. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. HUBO DAÑO EN TUBO EL CUAL REPARARON A MEDIADOS DE OCTUBRE HACEN CULTOS LOS JUEVES Y DOMINGOS. FIRMA JONATHAN SOLANO S”*
5. Que una vez revisado en el sistema de mediciones, se puede evidenciar que para los periodos de facturación de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, el predio presento un alto consumo; esto se debe, según lo evidenciado en la visita de verificación realizada el día 27 de diciembre de 2021, a que el predio presento una fuga, la cual fue reparada por el usuario.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1024	1007	17	-1	NORMAL	15/12/2021
1007	982	25	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	16/11/2021
982	141	16	-1	NORMAL	14/10/2021
141	958	8	48	OBSTACULO TEMPORAL	14/09/2021
958	953	5	-1	NORMAL	13/08/2021

6. Que dado lo anterior, se puede observar que para el periodo de facturación correspondiente al mes de noviembre de 2021, se presentó un alto consumo, por lo cual la entidad procedió a enviar una visita de verificación al predio ubicado en **CR 16 26 39 BG 3 C.C. LOS PUENTES**; visita que fue realizada el día 13 de noviembre de 2021, en la cual solo se pudo revisar el estado del medidor, ya que en el predio no se encontraba quien atendiera.

*“LECTURA 1011. SURTE BODEGA, SOLA EN MOMENTO DE VISITA. MEDIDOR PRESENTA REGISTRO POSIBLE FUGA INTERNA. SE DEJA LLAVE DE PASO CERRADA”.*

7. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 27 de diciembre de 2021, al predio identificado con **Matricula 63664**, se observa que el inmueble presentaba registro por FUGA PERCEPTIBLE EN TUBO INTERNO.
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 63664**.
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 tal y como se puede observar en el registro de mediciones, el consumo del predio ya se normalizo; esto se debe a que la fuga encontrada en el predio, ya fue reparada. Lo anterior se puede evidenciar con la última lectura en el registro de mediciones (lectura 1024) y la lectura observada en la visita (lectura 1028), en 12 días, el predio ha consumido 2 metros cúbicos. **Matricula 63664**.

12. Que respecto del periodo de facturación del mes de septiembre de 2021, la entidad no pudo realizar la toma de lectura, ya que el medidor se encontraba con un OBSTACULO TEMPORAL, por lo cual la entidad procedió a facturar PROMEDIO USUARIO, para los demás periodos, se ha facturado la diferencia de lecturas del aparato de medición. **Matrícula 63664.**
  
13. Que se informa que cuando por alguna razón no es posible medir los consumos del predio, la **Ley 142 de 1994** en su art 146 estipula que:  
  
*“La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.*  
  
**Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”**  
(Subrayado fuera de texto)
  
14. Que se informa al usuario, que el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12, estipula las **Obligaciones de suscriptor y/o usuario**. Numeral 5° “Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”.
  
15. Que una vez revisado el sistema de la entidad los puntos de medición, se puede observar que de los últimos 5 periodos facturados, el consumo del predio han sido 71 metros cúbicos y esto corresponde a lo factura por la entidad. **Matrícula 63664.**
  
16. 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 al (la) peticionario (a), señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, que el incremento en la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se debió a una FUGA PERCEPTIBLE EN TUBO INTERNO, la cual ya fue reparada por el usuario. **Matrícula 63664.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, que se puede observar en el registro de mediciones, que el consumo del predio ya se normalizo; esto se debe a que la fuga encontrada en el predio, ya fue reparada. Lo anterior se puede evidenciar con la última lectura en el registro de mediciones (lectura 1024) y la lectura observada en la visita (lectura 1028), en 12 días, el predio ha consumido 2 metros cúbicos. **Matrícula 63664.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, que para el periodo de facturación del mes de septiembre de 2021, la entidad no pudo realizar la toma de lectura, ya que el medidor se encontraba con un OBSTACULO TEMPORAL, por lo cual la entidad procedió a facturar PROMEDIO USUARIO, para los demás periodos, se ha facturado la diferencia de lecturas del aparato de medición. **Matrícula 63664.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, que es **Obligación de suscriptor y/o usuario**. Numeral 5º “Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”. **Matrícula 63664.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, que una vez revisado el sistema de la entidad los puntos de medición, se puede observar que de los últimos 5 periodos facturados, el consumo del predio han sido 71 metros cúbicos y esto corresponde a lo factura por la entidad. **Matrícula 63664.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **SEBASTIAN AYALA**, 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 63664.**

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Notificar al (la) peticionario (a), señor(a) **SEBASTIAN AYALA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO OCTAVO:** 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 treinta y uno (31) días del mes de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP

