

AVISO No 320

05 DE JULIO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 2477 del 22 de junio de 2022

Persona a notificar: **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE**

Dirección de notificación usuario **COCORA CL 10 AN 18 - 150 T 2 AP 105**

Funcionario que expidió el acto: **Paula Andrea Montoya**

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

Atentamente,



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP



Armenia, 05 DE JULIO de 2022

Señor (a):

NANCY STELLA LOPEZ ALZATE

Dirección: **COCORA CL 10 AN 18 - 150 T 2 AP 105**

Cel: **3005685603**

Matricula No.119132

Armenia, Quindío


ASUNTO: Notificación por Aviso 320 RES- PQRDS 2477 del 22 de junio de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 320 RES- PQRDS 2477 del 22 de junio de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 119132”**.

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,



Paula Andrea Montoya

Abogada Contratista

Dirección Comercial – EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 2477
RADICADO 2022PQR618425 DEL 01-06-2022
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 119132**

La Abogada 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 **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en el predio ubicado en **COCORA CL 10 AN 18 - 150 T 2 AP 105** identificado con **Matrícula 119132** solicita una nueva revisión del predio en la visita inicial efectuada el 16 de mayo de 2022, el funcionario informo que presentaba fuga en un sanitario por el tubo de rebose , por este motivo se contrató una persona particular para arreglar el daño, el cual nos informó que la fuga no es del sanitario si no del medidor solicito el reembolso cobrado en la factura del 24 de mayo de 2022 la cual llego por valor de **\$ 263.906** ya está cancelada.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **COCORA CL 10 AN 18 - 150 T 2 AP 105** identificado con **Matrícula 119132**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo pendiente por valor de **CIENTO CINCUENTA CINCO MIL OCHOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL PESOS M/CT (\$155.843,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

| Producto | Servicio | | Cuentas con saldo | Saldo pendiente |
|----------|----------|-----------------|-------------------|-----------------|
| | Código | Descripción ▲ ▼ | | |
| 1191321 | 1 | ACUEDUCTO | 1 | \$72.209 |
| 1191322 | 2 | ALCANTARILLADO | 1 | \$62.164 |
| 1191327 | 7 | ASEO | 1 | \$21.470 |

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, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 119132**, se observa el siguiente reporte:



| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-----------------------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 4870 | 617 | 592 | 25 | -1 | NORMAL | 7/06/2022 |
| 4851 | 592 | 545 | 47 | 37 | ALTO CONSUMO CON DA?OS I... | 6/05/2022 |
| 4832 | 545 | 540 | 5 | -1 | NORMAL | 6/04/2022 |
| 4813 | 540 | 539 | 1 | -1 | NORMAL | 4/03/2022 |
| 4794 | 539 | 535 | 4 | -1 | NORMAL | 7/02/2022 |

- Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 119132.**
- Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 119132.**

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”.

- Que, como informa la usuaria en su escrito de petición la entidad realizo, la entidad ordenó la práctica de una lectura con visita la cual se llevó a cabo el día 16 de mayo de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 119132.**

LEC 606. 2 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE APTO 105. PRESENTA FUGA EN 1 SANITARIO POR EL TUBO DE REBOSE. FIRMA CESAR SOTO... NO PROCEDE DESCUENTO FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR...

- Que, de acuerdo a su petición, la entidad ordenó nuevamente la práctica de una lectura con visita la cual se llevó a cabo el día 22 de junio de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 119132.**

LEC 625. 2 PERSONAS. SURTE APTO. FUGA EN 1 SANITARIO RESTO DE INSTALACIONES Y MEDIDOR NORMALES. FIRMA JENNY CORTES...



Maria Fernanda P. G. - Nancy S. G. (el 20/03/2022) antes de realizar visita

EPA Orden de Visita

Código: *epa*
 Versión: *1.0*
 Fecha de creación: 17-05-02
 Página 1.1

Política de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por el cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad e Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

Orden de Visita No. 850018
 Atendido por: 2258 - Maria Fernanda Gomez Samaja
 Código:

Fecha: 21/06/2022
 Solicitud: PQRDS ALU OCP Otro
 Descripción: VISITA DE VERIFICACION

Datos del Predio

Suscriptor: OREJUELA JAVIER VELEZ Matrícula: 119132 Cielo: 1
 Dirección: CL 10 AN. 18 - 150 T 2 AP 105
 Marca: DONGHAI Lectura Actual: 625 Barrio: P. R. COCORA
 Medidor: Clase C Diámetro Consumo: Lectura Anterior: 592 Buita: 015508136000
 Serie: 0811025932 Consumo: 25 Estrato: 5

Datos en Terreno

Marca: *02* Estado Externo del Medidor: Buena Lectura Visita: *625*
 Clase: *02* Regular Uso: *residencial*
 Serie: *02* Malo Cálula: *1*

Instalaciones: Duchas 2 Lavamanos Lavaplatos Grifos Tanque Otros

Clase de Uso

| Residencial | Comercial | Industrial | Oficial |
|-------------------------|-------------------------|--------------|--------------------|
| Inquilinato | Actividad | Actividad | Actividad |
| Unidades Habitacionales | No. Locales | No. Personas | Numero de Personas |
| No. Locales | Unidades Habitacionales | Especial | Provisional |
| No. Personas | No. Personas | No. Personas | Otros |
| | Oficinas | | |

Resultado revisión con Geófono: Fuga imperceptible
 Fuga perceptible: Fuga imperceptible
 Ducha: Fuga perceptible Flotador: Fuga imperceptible
 Baño: Lavamanos Lavaplatos Tapón: Fuga imperceptible

Observaciones visita técnica:
surte 1 APTO. con 2 personas, fuga en 1 sanitario, de resto inst. funcionando normal. Medidores funcionando normal

Concepto Preliminar de Procedencia:

Supervisión: Jenny Cortés Taisa Valera
 Firma: *Jenny Cortés* *Taisa Valera*

9. 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 (...)*

10. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 17 de marzo de 2022, al predio identificado con **Matricula 119132**, se observa que el inmueble presenta registro por **FUGA EN EL SANITARIO**.

11. 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 26390**.

12. 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.

13. 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”

14. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, No hay lugar acceder a la pretensión de la peticionaria, **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE**, en el sentido de reliquidar la cuenta **No 58569497**, objeto de reclamo correspondiente al mes de mayo de 2022 del predio identificado con **Matrícula 119132**, 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 EN EL SANITARIO.**
15. 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 119132**
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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, Señor (a) **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE**, en el sentido de reliquidar la cuenta **No 58569497**, objeto de reclamo correspondiente al mes de mayo de 2022 del predio identificado con **Matrícula 119132**, 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 EN EL SANITARIO**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, Señor (a) **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE**, que debe proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 119132**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, Señor (a) **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE** 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 119132**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, Señor (a) **NANCY STELLA LOPEZ ALZATE**, 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 veintidós (22) días del mes de junio de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial –EPA ESP