

AVISO No 535

11 DE AGOSTO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4905 DEL 30 DE JULIO DE 2025**

Persona a notificar: **MARIA ISABEL LOPEZ**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 14 # 11 N - 78 PROVIDENCIA**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 11 de Agosto de 2025

Señora:

MARIA ISABEL LOPEZ

Dirección: **CARRERA 14 # 11 N - 78 PROVIDENCIA**

Matricula: 51640

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 535 RESOLUCION PQRDS 4905 DEL 30 DE JULIO DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 535 RESOLUCION PQRDS 4905 DEL 30 DE JULIO DE 2025 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"

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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCIÓN PQRDS 4905
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR3846
MATRÍCULA 51640

El Director Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 ISABEL LÓPEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición con radicado **No. 2025PQR3846**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección: **Carrera 14 # 11 N – 78 Providencia**.
2. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 identificado con **matrícula 51640**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **un millón seiscientos cincuenta y tres mil setecientos sesenta pesos (\$1.653.760)** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, respecto del alto consumo registrado en el periodo de junio de 2025, se evidencia visita de crítica el día 06 de junio del presente año, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

“LEC 787 SURTE COLEGIO Y RESTAURANTE FUGA EN INODORO”

5. Que, respecto de su petición, se envió nueva visita de verificación, con el fin de obtener nuevos datos, respecto del estado del predio y se obtuvo el siguiente resultado:

**“MEDIDOR DIEHL, SERIE H22VA000474584, DIAMETRO 1/2, LECTURA 839, UNIDADES 4
MEDIDOR SURTE DOS UNIDADES, COLEGIO, LOCAL BAR, PIZZAS, SUCHI, FUNCIONA
NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SOLO SE PUDO REVISAR LAS INSTALACIONES
DEL COLEGIO”**





6. Que, como se aprecia en los numerales anteriores, se realizaron dos visitas al predio, una de ellas visita de crítica para considerar la desviación significativa respecto del alto consumo registrado en el periodo de junio, donde se evidencio que existe una fuga en el restaurante ubicado en el predio, y otra visita siguiente de verificación donde se confirma la lectura, **matrícula 51640**.
7. Que, al revisar el registro de mediciones, se observa que se factura por diferencia de lectura, de acuerdo a las lecturas dispuestas por el medidor identificado con No de **matrícula 51640**, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Consumos por Periodo														
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro	
2025	7		5592	827	777	50 LECTURA	NORMAL	07/07/2025	38	72456999	COMERCIAL		1	DIFERENCIA...
2025	6		5570	777	640	137 LECTURA	ALTO CONSUMO CO...	05/06/2025	21	72078128	COMERCIAL		1	DIFERENCIA...
2025	5		5550	640	622	18 LECTURA	NORMAL	06/05/2025	22	71699237	COMERCIAL		1	DIFERENCIA...
2025	4		5530	622	600	22 LECTURA	NORMAL	04/04/2025	23	71321219	COMERCIAL		1	DIFERENCIA...
2025	3		5507	600	581	19 LECTURA	NORMAL	05/03/2025	25	70943283	COMERCIAL		1	DIFERENCIA...

8. Que, de acuerdo con la imagen anterior se observa que para el periodo de junio de 2025 se presentó un alto consumo de **137 m3** por una diferencia de lectura entre **640 m3 y 777 m3**, **matrícula 51640**.
9. Que, respecto de la fuga 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 lossentidos**”.

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, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2. 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”.*

10. Que, conforme a lo anterior el peticionario debe proceder a realizar la correspondiente reparación respecto de la fuga hallada en el predio identificado con No **matricula 51640**.
11. Que, la empresa cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: “...*Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores.*”
12. Que, las causas para generar la facturación del servicio de **ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** son diferentes para cada usuario y el costo dependen del consumo por metro cubico mensual que registre cada predio.
13. Que, por los argumentos anteriormente expuestos no se encuentra procedente ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa mediante visita de crítica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de junio de 2025, y que el mismo es consecuencia de una fuga hallada en un sanitario del restaurante ubicado en el predio, **matricula 51640**.
14. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **MARIA ISABEL LÓPEZ**, en el sentido de ajustar la cuenta objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido

proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa, mediante visita de crítica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de junio de 2025, y que el mismo es consecuencia de una fuga hallada en un sanitario del restaurante ubicado en el predio, **matrícula 51640**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria **MARIA ISABEL LÓPEZ**, de la fuga hallada en el baño del restaurante y de su deber de repararla, **matrícula 51640**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria **MARIA ISABEL LÓPEZ**, del contenido de la presente resolución

ARTICULO CUARTO: 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 Director Comercial 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 30 días del mes de julio de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director comercial
EPA E.S.P

Proyectó: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado

