

**AVISO No 546**

31 De octubre De 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar Resolución–PQRDS 4372 del 21 de octubre de 2022

Persona a notificar: **WILLIAM CACHEO RIOS**

Dirección de notificación usuario **CONJUNTO RESIDENCIAL EL DORADO APARTAMENTO B - 1**

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**  
Profesional Universitario -Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 31 octubre de 2022

Señor

**WILLIAM CACHEO RIOS**

Dirección del predio: **CONJUNTO RESIDENCIAL EL DORADO APARTAMENTO B - 1**

Matricula No147368

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 546 Resolución–PQRDS 4372 del 21 de octubre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 546 Resolución–PQRDS 4372 del 21 de octubre de 2022  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 147368”.**

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**  
Profesional Universitario -Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCIÓN PQRDS - 4372**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN PQR451663**  
**MATRÍCULA 147368**

La contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

**CONSIDERANDO**

1. Que el señor **WILLIAM CACHEO RIOS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, respecto al predio ubicado en **conjunto residencial el dorado apartamento B - 1** identificado con **Matrícula 147368**, manifiesta su inconformidad con las tarifas y solicita “que tomen consideraciones al respecto y acomoden la tarifa tan exagerada, ya que se generó el cambio del flapper... y que bajen la tarifa”.
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 al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 147368**, se observa que se factura bajo la observación de lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, y sólo registra ALTO CONSUMO para el periodo del mes de septiembre.

Ver    Separar

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas				Ruta
			Código	Descripción		Código	Descripción	Consumo Estimado	¿Modifica Lectura?	
14	2022	10	33	LECTURA		-1	NORMAL			142003838800
14	2022	9	33	LECTURA	526	37	ALTO CONSUMO CON DA...	0	N	142003838800
14	2022	8	4	CRITICA	58	-1	NORMAL			142003838800
14	2022	8	33	LECTURA	490	-1	NORMAL			142003838800
14	2022	7	33	LECTURA	497	-1	NORMAL			142003838800

4. 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”*.
5. Que, el día 16 de septiembre 2022, se realizó una visita de verificación por parte del Área de Facturación, al predio **conjunto residencial el dorado apartamento B - 1 identificado con Matrícula 147368**, dentro del procedimiento de crítica la cual arrojó:

Observación LECTURA 528, NUMERO DE PERSONAS 4, SURTE APTO **FUGA EN EL SANITARIO POR LA TAPA DEL AQUAASTOP** DgE RESTO INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL, MEDIDOR FUNCIONANDO NORMAL. ATIENDE: WILLIAM

6. Que como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, 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...”*

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, 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”*

9. Que, según lo aducido por el peticionario, procedió a efectuar las reparaciones ante las novedades de fuga encontradas en la visita por parte del funcionario de las Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, con lo cual se observa que para el mes de octubre la lectura nuevamente arrojó NORMAL para el consumo de la matrícula 147368.
10. De acuerdo a lo previo, se encuentra que los consumos facturados en el predio se encuentran conforme lo registrado por el aparato de medición instalado y bajo la observación de lectura certera normal y alto consumo confirmado como se observa en el registro del sistema, así como en la visita de verificación realizada por la entidad, por lo cual no se encuentra procedente modificar el recibo del corte del mes de septiembre de 2022, objeto de reclamo. **Matricula. 147368**

Ciclo	Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Le	
			Código	Descripción		Código	Descripción
14	2022	10	33	LECTURA		-1	NORMAL
14	2022	9	33	LECTURA	526	37	ALTO CONSUMO CON DA...
14	2022	8	4	CRITICA	58	-1	NORMAL
14	2022	8	33	LECTURA	490	-1	NORMAL
14	2022	7	33	LECTURA	497	-1	NORMAL

11. Que se recomienda al usuario, 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 No. 147368.**

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 del peticionario **WILLIAM CACHEO RIOS**, en el sentido de modificar el valor cobrado en la tarifa correspondiente al mes de septiembre de 2022, del predio conjunto residencial el dorado apartamento B - 1 identificado con **Matrícula 147368**, por la parte considerativa de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** informar al peticionario **WILLIAM CACHEO RIOS**, que, Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, al detectar el alto consumo para el mes de septiembre de 2022 con respecto al promedio del predio ubicado en el conjunto residencial el dorado apartamento B-1, la entidad procedió a revisar previamente las instalaciones del predio, **antes de facturar**, efectuando la visita referida sin haberse solicitado por el peticionario, procedimiento que se realiza en cumplimiento de lo establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes. **Matricula 147368**

**ARTÍCULO TERCERO:** Líbrese citación para Notificar personalmente al señor **WILLIAM CACHEO RIOS** de la presente resolución. En caso de no comparecer a la diligencia de notificación personal, esta se surtirá en los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 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 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintiuno (21) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP