

**AVISO No. 924**

29 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11419 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ANA LUISA RUIZ**

Dirección de notificación usuario **MANZANA 2 L 1 2 JARDIN SOCIAL, LA CECILIA**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial. EPA E.S.



Armenia, Q., 29 de Octubre de 2024

Señor (a):

**ANA LUISA RUIZ**

Dirección: **MANZANA 2 L 1-2 JARDIN SOCIAL, LA CECILIA**

**Matricula No. 114458**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO: Notificación por Aviso No. 924 RESOLUCION PQRDS 11419 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 924 RESOLUCIÓN PQRDS 11419 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024 “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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial. EPA E.S.

**RESOLUCION PQRDS 11419**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR323560**  
**MATRICULA 114458**

El abogado 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, **ANA LUISA RUIZ**, 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. 2024PQR323560** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **MANZANA 2 L 1 – 2 JARDIN SOCIAL, LA CECILIA**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con No de Matricula 114458, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **SEIS MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA MIL SETECIENTO SETENTA PESOS (\$6.470.770) MCTE** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
3. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita con el fin de verificar el estado del medidor, así como de las instalaciones internas la cual arrojó el siguiente resultado: **MATRICULA 114458**.

**“LECTURA 8200, 339 PERSONAS, SURTE JARDIN DE BIENESTAR FAMILIAR SE ENCUENTRA FUGA EN 5 BAÑOS Y 5 LAVAMANOS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SE LLEVA REGISTRO DE FOTOS”**

4. Que, como se evidencia en la visita de verificación el día 08 de Octubre en el predio identificado con **MATRICULA 13925**, se tiene el registro de fuga en 5 baños y 5 lavamanos y se confirma el alto consumo para el periodo de Septiembre (**1153m3**).
5. Que, según datos de la visita de verificación se evidencia fuga en cinco baños y cinco lavamanos, daño que es la causa principal del alto consumo registrado para el periodo de Septiembre **Matricula 114458**.
6. 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.*

7. 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”.*

8. Que, conforme a lo anterior el peticionario debe proceder a realizar las correspondientes reparaciones respecto de las fugas encontradas en dos baños **Matricula 114458**.
9. Que es importante recordar al peticionario, que **el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**
10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 114458**, se observa que desde la última lectura certera en **Octubre de 2021 (2437m3)** a la lectura del periodo de **Septiembre de 2024 (7.950m3)** el medidor ha registrado un consumo de **5.513m3**, y la empresa ha facturado tan solo **2748m3**, es decir que ha dejado de cobrar **1212m3. Matrícula 114458**.
11. Que, dicho lo anterior la empresa debe informar que los valores facturados para el predio con No de Matrícula **114458** han sido mucho menor que el gasto real registrado por el medidor.
12. Que, a manera de conclusión no se encuentra procedente ajustar la cuenta objeto de reclamación toda vez que los consumos facturados para el predio con No de Matrícula 114458 han sido mucho menor que el gasto real del inmueble.
13. Informar a la usuaria **ANA LUISA RUIZ** del deber de reparar la fuga para así evitar que su consumo aumente, **Matricula 114458**.
14. 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 las pretensiones de la peticionaria **ANA LUISA RUIZ** en el sentido de ajustar la cuenta objeto de reclamación, toda vez que según el registro de mediciones se confirma que el valor facturado para cada periodo es mucho menor al gasto real del inmueble, **Matricula 114458**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria **ANA LUISA RUIZ** de las fugas encontradas en los baño y lavamanos y de su deber de repararla. **MATRICULA 114458.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria **ANA LUISA RUIZ** de su deber de tener el medidor de fácil acceso y permitir el registro de las lecturas mes a mes. Matricula 114458.

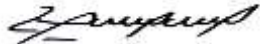
**ARTICULO CUARTO:** Informar a la peticionaria que desde la última lectura certera en **Octubre de 2021 (2437m3)** a la lectura del periodo de **Septiembre de 2024 (7.950m3)** el medidor ha registrado un consumo de **5.513m3**, y la empresa ha facturado tan solo **2748m3**, es decir que ha dejado de cobrar **1212m3. Matricula 114458.**

**ARTICULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria **ANA LUISA RUIZ** del contenido de la presente Resolución

**ARTICULO SEXTO:** 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., el día 21 del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P

REVISÓ Y APROBÓ: LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II

#### **Citación de Notificación Personal No. 11420 del 21 de Octubre de 2024**

Armenia, Quindío, 21 de Octubre de 2024

Señora:

**ANA LUISA RUIZ**

Dirección: **MANZANA 2 L 1 – 2 JARDIN SOCIAL, LA CECILIA.**

**Matrícula No. 114458**

Armenia, Quindío

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRSD – 11419*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRSD 11419 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”*

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P