

AVISO No. 930

29 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11431 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ANA CAMILA SERNA**

Dirección de notificación usuario **ORO NEGRO PANADERIA**

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 CAMILA SERNA

Dirección: **ORO NEGRO PANADERIA**

Matricula No. 152994

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 930 RESOLUCION PQRDS 11431 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 930 RESOLUCIÓN PQRDS 11431 DEL 22 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.P



RESOLUCION PQRDS 11431
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR272067
MATRICULA 152994

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, la señora **ANA CAMILA SERNA**, 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. 2024PQR272067** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio identificado con No de **Matricula 152994**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección **ORO NEGRO PANADERIA**, se observa que a la fecha dicho presenta deuda por valor de **CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO CUARENTA PESOS (\$410.140) 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 152994**.

“LECTURA 1102, SURTE 1 PANADERIA, FUGA EN UN SANITARIO POR LA TAPA AGUA STOP , DEMAS INSTALCIONES FUNCIONAN NORMAL”

4. Que, como se evidencia en la visita de verificación el día 03 de Octubre en el predio identificado con **MATRICULA 152994**, se tiene el registro de fuga en un sanitario y se confirma el alto consumo para el periodo de Septiembre con 145m3 registrados.
5. Que, según datos de la visita de verificación se evidencia fuga en un sanitario, daño que es la causa principal del alto consumo registrado para el periodo de Septiembre **Matricula 152994**.
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 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.

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 el sanitario **Matricula 152994**.
9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 152994**, se observa que para el periodo de Octubre se facturó 52m³ como consumo promedio, toda vez que no fue posible tomar lectura por encontrarse el medidor BAJO LLAVE, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	Uso
2024	10	5408	0	972	52	LECTURA	BAJO LLAVE	10/10/2024	52	69125538	COMERCIAL
2024	9	5388	972	827	145	LECTURA	ALTO CONSUMO CO...	11/09/2024	33	68748580	COMERCIAL
2024	8	5368	827	266	32	LECTURA	TAPADO	13/08/2024	32	68373138	COMERCIAL
2024	7	5348	266	266	36	LECTURA	TAPADO	13/07/2024	36	68015989	COMERCIAL
2024	6	5329	266	266	33	LECTURA	TAPADO	13/06/2024	33	67640002	COMERCIAL

10. Que, como se evidencia en la imagen anterior para el periodo de Septiembre se presentó un alto consumo que fue confirmado por dos visitas de verificación hechas al predio, **Matricula 152994**.
11. Que, para el periodo de Septiembre se presentó un alto consumo de **53m³** que fue confirmado por la visita técnica hecha el 08 de octubre, **Matricula 13925**.
12. Que, del registro de mediciones se observa que para los periodos de Junio, Julio y Agosto se facturó un cobro promedio toda vez que no fue posible tomar lectura por estar el medidor **TAPADO**, **Matricula 152994**.
13. Que es importante recordar a la 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"**
14. 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.
15. Que, a manera de conclusión no se encuentra procedente ajustar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que el valor facturado para cada periodo fue confirmado por la lectura arrojada en la visita de verificación y el "alto consumo" es consecuencia de una fuga en un sanitario, **Matricula 152994**.
16. Que, se procede a ordenar al area de facturacion ajustar la lectura del periodo de Octubre a la arrojada por la visita de verificacion de **1102m³**.
17. Informar a la usuaria **ANA CAMILA SERNA** del deber de reparar la fuga para asi evitar que su consumo aumente, **Matricula 152994**.
18. 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 CAMILA SERNA** en el sentido de ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que el valor facturado para cada periodo fue confirmado por la lectura arrojada en la visita de verificación y el “alto consumo” es consecuencia de una fuga en un sanitario, **Matricula 152994**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación ajustar la lectura del periodo de Octubre a la arrojada por la visita de verificación de **1102m3**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria **ANA CAMILA SERNA** de la fuga encontrada en el sanitario y de su deber de repararla. **MATRICULA 152994**.

ARTICULO CUARTO: Informar a la peticionaria **ANA CAMILA SERNA**, de su deber de tener el medidor de fácil acceso y permitir a los operarios tener el registro de las lecturas mes a mes para evitar cobros por promedio, **Matricula 152994**.

ARTICULO QUINTO: Notificar a la peticionaria **ANA CAMILA SERNA** 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 . 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 22 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

