

AVISO No. 940

31 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 11461 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LEIDY CEDEÑO**

Dirección de notificación usuario **BLOQUE 13 APTO 305 BOSQUES DE GIBRALTAR**

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., 31 de Octubre de 2024

Señor (a):

LEIDY CEDEÑO

Dirección: **BLOQUE 13 APTO 305 CONJUNTO BOSQUES DE GIBRALTAR**

Matricula No. 105384

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 940 RESOLUCION PQRDS 11461 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 940 RESOLUCIÓN PQRDS 11461 DEL 31 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 11461
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR430586 Y 2024PQR164042
MATRICULA 105384**

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 **LEIDY CEDEÑO**, 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. 2024PQR430586 Y 2024PQR164042** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección **BLOQUE 13 APTO 305 CONJUNTO BOSQUES DE GIBRALTAR**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección **BLOQUE 13 APTO 305 CONJUNTO BOSQUES DE GIBRALTAR**, se observa que a la fecha dicho presenta deuda por valor de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL TRECIENTOS OCHENTA PESOS (\$441.380 mcte)** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
3. Que, revisando el sistema comercial se observa que respecto del alto consumo registrado para el periodo de Agosto se hizo visita de crítica en el predio y tuvo el siguiente resultado:

“LECTURA 113, NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA REALIZADA POR FRC”

4. Que, así mismo el día 29 de Septiembre se envió visita de verificación al predio con el fin de determinar las causas del alto consumo y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 209, SURTE 1 UNIDDA HABITACIONAL, 1 PERSONAS, MEDIDOR NORMAL, SANITARIO CON ARBOL DE SALIDA MALA CON FUGA, NO PROCEDE DESCUENTO POR DAÑO PERCEPTIBLE”

5. Que, respecto del alto consumo del periodo de Septiembre se realizó visita de crítica con el siguiente resultado:

“LECTURA 221, PERSONA ENCARGADA DICE QUE TIENE UN DAÑO EN EL BAÑO. PREDIO DESOCUPADO HACE 8 DIAS “

6. Que, según datos de las visitas de verificación se evidencia fuga en un sanitario, daño que es la causa principal de los altos consumos registrados para los periodos de Agosto y de Septiembre **Matricula 105384**.

+

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 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.

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 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”.

9. Que, conforme a lo anterior el peticionario debe proceder a realizar las correspondientes reparaciones respecto de las fugas encontradas en el sanitario **Matricula 105384**.

10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 105384**, se observa que se factura por diferencia de lectura, con base a lecturas arrojadas por el medidor dispuesto en la dirección **BLOQUE 13 APTO 305 CONJUNTO BOSQUES DE GIBRALTAR**. 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	9		5403	221	110	111	LECTURA	ALTO CONSUMO CO...	27/09/2024	12	69012868	RESIDENCIAL
2024	8		5383	110	55	55	LECTURA	ALTO CONSUMO...	29/08/2024	4	68636321	RESIDENCIAL
2024	7		5362	55	49	6	LECTURA	NORMAL	29/07/2024	3	68260344	RESIDENCIAL
2024	6		5343	49	43	6	LECTURA	NORMAL	28/06/2024	2	67885250	RESIDENCIAL
2024	5		5324	43	43	0	LECTURA	NORMAL	30/05/2024	2	67511057	RESIDENCIAL

11. Que, como se evidencia en la imagen anterior se presentó un alto consumo para los periodos de Agosto y Septiembre que fueron confirmados por tres visitas técnicas hechas al predio, **Matricula 105384**.

12. 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”**
13. 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.
14. 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 tres visitas técnicas hechas al predio y el “alto consumo” es consecuencia de una fuga en un sanitario, **Matricula 105384.**
15. Que, la empresa debe informar que a la fecha no se ha presentado ninguna orden de suspensión o corte del servicio, y que mientras el predio sea objeto de reclamacion no podra ser suspendido **Matricula 105384.**
16. Informar a la usuaria **LEIDY CEDEÑO** del deber de reparar la fuga para asi evitar que su consumo aumente, **Matricula 105384.**
17. 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 **LEIDY CEDEÑO** en el sentido de ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que el valor facturado para cada periodo fue confirmado por tres visitas técnicas hechas al predio y el “alto consumo” es consecuencia de una fuga en un sanitario, **Matricula 105384.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la usuaria **LEIDY CEDEÑO** que a la fecha la empresa no ha realizado ninguna orden de Suspensión o corte del Servicio, , y que mientras el predio sea objeto de reclamacion no podra ser suspendido **Matricula 105384.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria **LEIDY CEDEÑO** de la fuga encontrada en el sanitario y de su deber de repararla. **MATRICULA 105384.**

ARTICULO CUARTO: Notificar a la peticionaria **LEIDY CEDEÑO** del contenido de la presente Resolución

ARTICULO 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., el día 23 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

