

AVISO No. 223

12 DE ABRIL DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 5770 DEL 03 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **SANDRA MILENA BRAVO**

Dirección de notificación usuario **CR 26 17 13 BARRIO TIGREROS**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 12 de abril de 2024

Señor (a):

**SANDRA MILENA BRAVO**

Dirección: **CR 26 17 13 BARRIO TIGREROS**

**Matricula 32096**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 223 RESOLUCIÓN PQRDS 5770 DEL 03 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 223 RESOLUCIÓN PQRDS 5770 DEL 03 DE ABRIL DE 2024, "POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**.

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 5770**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR664343**  
**MATRICULA 32096**

La abogada 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 peticionaria la señora **SANDRA MILENA BRAVO**, 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. 2024PQR664343**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el barrio **CR 26 17 13 BARRIO TIGREROS**, identificado con **Matrícula 32096**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el barrio **CR 26 17 13 BARRIO TIGREROS**, identificado con **Matrícula 32096**, se observa que a la fecha dicho inmueble adeuda a la fecha se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*.

Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.

4. Que, fue realizada una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el 01 de marzo de 2024 generando el siguiente reporte por parte del funcionario que visito el predio:

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						27/02/2024 15:17:31
Fecha Ejecución						01/03/2024 09:27:00
Fecha Legalización						05/03/2024 09:30:08
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4535 - JAIRO VALENCIA
Usuario que Genera						sebasha
Usuario que Legaliza						lauramsj
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación						LECTURA 139, NUMERO DE PERSONAS 6, SURTE 2 VIVIENDAS, FUGA EN 2 SANITARIOS POR LA TAPA DEL AQUASTOP, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, ATIENDE SANDRA MIENA NO PROCEDE DESCUENTO PRESENTA FUGA PERCEPTIBLE EN EL SANITARIO

- Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 01 de marzo de 2024, al predio identificado con **Matricula 32096**, se evidencia que el inmueble presenta fuga en dos sanitarios.
- Que la fuga que se evidencio en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 32096**.
- 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...”*

- Que para el caso en comento al tratarse de una fuga perceptible en las instalaciones internas del predio como ya se indicó, el usuario es quien debe remediarlo; tal y como 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”**

- Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a reparar la fuga que se presenta en el predio, así como tampoco a aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al

medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento un alto consumo debido al registro (...)"...FUGA EN 2 SANITARIOS POR LA TAPA DEL AQUASTOP..."(...)

10. En virtud de lo anterior, se recomienda a los usuarios, 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 32096.**
11. 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 expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a ordenar algún descuento a su favor, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento alto consumo debido al registro por la fuga que presenta el predio consistente en: (...)"...FUGA EN 2 SANITARIOS POR LA TAPA DEL AQUASTOP..."

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, **SANDRA MILENA BRAVO**, que se deben revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 32096.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, **SANDRA MILENA BRAVO**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 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](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 tres (03) días del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

