

AVISO No 029

11 DE ENERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 19653 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ**

Dirección de notificación usuario **CR 14 50 N**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: Profesional Especializado ||

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 11 de enero de 2024



Señor (a):

LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ

Dirección: **BARRIO CR 14 50 N**

Teléfono: 3192420589

Matricula 119699

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 029 RESOLUCION PQRDS 19653 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 029 RESOLUCION PQRDS 19653 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2023. "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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||

Dirección Comercial EPA ESP



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

RESOLUCION PQRDS 19653
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR992275
MATRICULA 119699

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 **LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ**, 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. 2023PQR992275**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el barrio **CR 14 50 N**, identificado con **Matrícula 119699**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el barrio **CR 14 50 N**, identificado con **Matrícula 119699**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra 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*. Por lo cual le indicé que no hay lugar a realizar verificación del consumo de la factura que adjunta No. 62158529 emitida el 14 de marzo de 2023.

4. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 119699**, se observa que registra NORMAL, desde la instalación del nuevo medidor en el predio y en los dos meses anteriores se facturo bajo promedio, tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación:



Consumos por Periodo													
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato	Cobro
2023	12		5215	91	65	26 LECTURA	NORMAL	13/12/2023		20	65409658	COMERCIAL	1 DIFERENCIA...
2023	11		5196	65	34	31 LECTURA	NORMAL	13/11/2023		19	65051572	COMERCIAL	1 DIFERENCIA...
2023	10		5177	34	1204	19 LECTURA	MEDIDOR NUEVO	13/10/2023		19	64685986	COMERCIAL	1 PROMEDIO...
2023	9		5158	1204	1204	19 LECTURA	FRENADO	12/09/2023		19	64323039	COMERCIAL	1 PROMEDIO...
2023	8		5139	1204	1204	18 LECTURA	FRENADO	14/08/2023		19	63959086	COMERCIAL	1 PROMEDIO...

5. Que, se informa al peticionario que cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, la entidad procede a dar aplicación a lo estipulado por el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual estipula que: *“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.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales

6. Que, fue realizada una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el 21 de diciembre de 2023 y se encontró lo siguiente:

“...LEC 102. 18 PERSONAS. SURTE LOCAL DISTRIBUIDORA LOS COCHES. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. 1 SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUA STOP Y EL OTRO AGUA STOP Y TUBO DE REBOSE.Y SURTE LAVADERO....”

7. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 21 de diciembre de 2023, al predio identificado con **Matricula 119699**, se evidencia que el inmueble presenta fuga en dos sanitarios.

8. 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 119699.**

9. 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...”

10. 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”

11. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a reparar las fugas que se presentan 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 ALTO CONSUMO debido al registro por (...)“...1 SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUA STOP Y EL OTRO AGUA STOP Y TUBO DE REBOSE...”(...)
12. 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 119699.**
13. 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 la pretensión de la peticionaria, **LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ**, de 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: (...)“...1 SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUA STOP Y EL OTRO AGUA STOP Y TUBO DE REBOSE...”(...)

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, **LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ**, que debe proceder a reparar la fuga en los sanitarios, en aras a evitar cobros por alto consumo ocasionado por esta, dado que todo lo registrado por el medidor es facturado.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, **LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ**, que se debe 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 119699.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, **LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ**, 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 . 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 veintinueve (29) días del mes de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA

