

AVISO No 036

17 DE ENERO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **COLCHONES HAPPY SLEEP S.A** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 0109 DEL 09 DE ENERO DE 2024**

Persona a notificar: **COLCHONES HAPPY SLEEP S.A**

Dirección de notificación usuario **BARRIO LA CASTELLANA CR 14 8 N 43**

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, 17 de enero de 2024



Señor (a):

COLCHONES HAPPY SLEEP S.A

Dirección: **BARRIO LA CASTELLANA CR 14 8 N 43**

Matricula 50555

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 036 RESOLUCION PQRDS 0109 DEL 09 DE ENERO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 036 RESOLUCION PQRDS 0109 DEL 09 DE ENERO 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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||

Dirección Comercial EPA ESP



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

RESOLUCION PQRDS 0109
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR77850
MATRICULA 50555

El Profesional 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, el peticionario, el señor **COLCHONES HAPPY SLEEP S.A**, 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. 2023PQR77850**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el barrio **LA CASTELLANA CR 14 8 N 43**, identificado con **Matrícula 50555**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el barrio **LA CASTELLANA CR 14 8 N 43**, identificado con **Matrícula 50555**, se observa que a la fecha dicho inmueble 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 al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 50555**, se observa que registra NORMAL, tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación:



Consumo		Lecturas		Consumos por Periodo						
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2023	12	5214	373	351	22	LECTURA	NORMAL	12/12/2023		
2023	11	5195	351	351	0	CRITICA	NORMAL	09/11/2023		
2023	10	5176	351	347	4	LECTURA	NORMAL	10/10/2023		
2023	9	5157	347	346	1	LECTURA	NORMAL	08/09/2023		
2023	8	5138	346	345	1	LECTURA	NORMAL	10/08/2023		

5. 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 379. 2 PERSONAS. SURTE LOCAL DE COLCHONES HAPPY SLEEP. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. LOS 2 SANITARIOS TIENEN FUGA POR EL AGUA STOP Y TUBO DE REBOSE...”

6. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 21 de diciembre de 2023, al predio identificado con **Matricula 50555**, se evidencia que el inmueble presenta fuga en los dos sanitarios.
7. 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 50555.**
8. 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...”

9. 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”*

10. 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 (...)“...LOS 2 SANITARIOS TIENEN FUGA POR EL AGUA STOP Y TUBO DE REBOSE...”.
11. 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 50555.**
12. 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: (...)“...LOS 2 SANITARIOS TIENEN FUGA POR EL AGUA STOP Y TUBO DE REBOSE...”

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, **COLCHONES HAPPY SLEEP S.A.**, 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 50555.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, **COLCHONES HAPPY SLEEP S.A.**, 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 . advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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 nueve (09) días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Atentamente,



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

